

MANUALE

PROCEDURE INTEGRATE

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

UNI EN ISO 45001:2018

IMPRESA CECCARANELLI Srl

Via Luigi Lodi, 50

00157 Roma (RM)

Sommaio

1	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	6
4.1	L'AZIENDA ED IL SUO CONTESTO	7
4.2	ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	8
4.3	CAMPO DI APPLICAZIONE	12
4.4	SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI	12
5	LEADERSHIP	15
5.1	LEADERSHIP E IMPEGNO.....	15
5.1.1	Focalizzazione sul cliente.....	17
5.2	POLITICA AZIENDALE	17
5.3	RUOLI, RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE.....	18
5.4	CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI	18
6	PIANIFICAZIONE.....	19
6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ.....	19
6.1.1	Generalità.....	19
6.1.2	AZIONI PER INDIVIDUARE ASPETTI AMBIENTALI e ASPETTI SICUREZZA E SALUTE PER I LAVORATORI.....	22
6.2	OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO	33
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE.....	33
7	SUPPORTO.....	33
7.1	RISORSE	33
7.1.1	GENERALITA.....	34
7.1.2	PERSONE.....	34
7.1.3	INFRASTRUTTURE AZIENDALI.....	36
7.1.4	AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI.....	41
7.1.5	RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE	41
7.1.6	CONOSCENZA ORGANIZZATIVA.....	41
7.2	COMPETENZA	41
7.3	CONSAPEVOLEZZA	41
7.4	COMUNICAZIONE	41
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	44
7.5.1	GENERALITÀ.....	44
7.5.2	CREAZIONE, AGGIORNAMENTO E CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	45
7.5.3	CONTROLLO INFORMAZIONI DOCUMENTATE	48
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	51
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI	51
8.2	REQUISITI PRODOTTI E SERVIZI	54
8.2.1	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	54
8.2.2	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI e RIESAME DEI REQUISITI	54
8.2.3	GESTIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE.....	57
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI	61
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO... ..	62
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	67
8.5.1	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	67

8.5.2	ATTIVITA POST CONSEGNA	70
8.5.3	CONTROLLO DELLE MODIFICHE	70
8.6	RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI.....	70
8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	70
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	72
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	72
9.1.1	GENERALITÀ.....	72
9.1.2	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	73
9.1.3	ANALISI E VALUTAZIONE	75
9.1.4	VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ	75
9.2	AUDIT INTERNO	75
9.3	RIESAME DI DIREZIONE.....	78
10	MIGLIORAMENTO	82
10.1	GENERALITÀ	82
10.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	83
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	84
11	Elenco delle revisioni:	88

1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La scelta della certificazione di Qualità Ambiente e Sicurezza intrapresa da Impresa Ceccaranelli Srl ha come finalità quella di definire in modo sistematico ed efficace l'organizzazione e la metodologia aziendale per conseguire un costante miglioramento nel processo d'evoluzione dell'azienda.

L'Azienda adotta il presente Sistema di Gestione Aziendale Integrato (abbreviato con SG) coerente con la norma UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018 .

- per dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili
- per accrescere la soddisfazione dei clienti e migliorare continuamente il SG e la capacità di rispettare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili.

In tal senso il SG fornisce alla Direzione uno strumento gestionale con cui fare in modo che i processi siano conformi alle sue attese e che le attività tendano ad un miglioramento continuo.

In sintesi il SG tende a razionalizzare e documentare:

- la suddivisione delle attività
- il "linguaggio" comune
- le prescrizioni adottate per l'ottenimento della qualità, il rispetto dei requisiti ambientali e di sicurezza.
- i compiti, le responsabilità e le corresponsabilità
- le modalità comportamentali nei confronti del Committente, degli Enti esterni e degli eventuali Consulenti o Partners impegnati nella prestazione richiesta

Affinché si realizzi il compito di renderlo organico, rispondente ai requisiti della norma prescelta ed alle proprie necessità.

L'Azienda dimostra la propria conformità alle norme richiamate nel Manuale richiedendo la certificazione del proprio sistema di gestione ad Organismo esterno accreditato.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi indispensabili per l'applicazione del presente documento sono i seguenti:

Il Sistema di Gestione della società, come descritto nel presente Manuale, soddisfa i requisiti delle seguenti norme: → UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti" → UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di Gestione Ambientale - Requisiti e guida per l'uso" → UNI EN ISO 45001:2018 "Sistemi di Gestione per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori"

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione descritto nel presente Manuale le seguenti norme:

ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario" → ISO 9004:2009 "Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità" → ISO 14004:2016 "Sistemi di gestione ambientale - Linee guida generali per l'implementazione" → ISO 19011:2012 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione" → D.Lgs. 81/2008 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" → D.Lgs. 152/2006 "Norme in materia ambientale" → D.Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300" → D.Lgs. 50/2016 "Codice dei contratti pubblici" → REGOLAMENTO (UE) 2016/679 "Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" → Codice Civile → Codice Penale
Costituiscono inoltre riferimento del Sistema di Gestione tutte le norme e le leggi afferenti il settore delle costruzioni (Lavori Pubblici, Normativa Tecnica, Sicurezza sul Lavoro, Tutela Ambientale, ecc.) delle quali RAQ e RSPP tengono costantemente aggiornata la raccolta, revisionando conseguentemente un documento denominato "Elenco Documenti

Normativi e Legislativi”. L’Elenco completo è disponibile, per consultazione da parte di tutto il personale, sulla rete informativa aziendale. RAQ e RSPP tengono aggiornato in formato elettronico l’Elenco Documenti Validi, che stampano secondo necessità. L’Elenco Documenti Validi contiene anche l’elenco dei documenti di registrazione interni (moduli) ed esterni, ovvero quei documenti ricevuti da Clienti, Fornitori, Partners, Enti, attestanti le prestazioni aziendali in merito a qualità, sicurezza ed ambiente.

Nell’ambito dei prodotti/servizi erogati da Impresa Ceccaranelli Srl i requisiti cogenti applicabili sono riportati in apposito elenco “Normative cogenti”. (**Gestione documentazione**)

Fra i documenti normativi, descritti nel presente Manuale e nelle Istruzioni ad esso correlate, adottati in ambito al Sistema di Gestione della società Impresa Ceccaranelli Srl , per quanto applicabile, si ritiene valida la seguente priorità:

- Normativa Italiana
- Normativa Europea
- Normativa Internazionale

Per Impresa Ceccaranelli Srl sono obblighi di conformità al sistema di gestione, il rispetto di tutta la normativa ambientale e della Sicurezza sul Lavoro applicabile ai servizi e prodotti realizzati, nonché il perseguimento della minimizzazione degli impatti ambientali e la riduzione dei rischi per la SSL.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i termini e le definizioni riportate nella ISO 9000:2015. Per ulteriori definizioni proprie aziendali si fa riferimento anche al documento “Elenco ruoli e acronimi” reperibile in Intranet.

Per quanto concerne i termini e le definizioni adottate nel presente Manuale, si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9000:2005.

Per favorire la chiara e corretta interpretazione delle prescrizioni riportate nel presente Manuale e facilitarne la comprensione si riportano di seguito i termini e le definizioni ritenute fondamentali:

Qualità	<i>Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti;</i>
Requisito	<i>Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o contingente;</i>
Caratteristica	<i>Elemento distintivo;</i>
Soddisfazione del cliente	<i>Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti;</i>
Sistema	<i>Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti;</i>
Sistema di Gestione	<i>Sistema di Gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità;</i>
Politica	<i>Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla Qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione;</i>
Obiettivi	<i>Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla Qualità;</i>
Organizzazione	<i>Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni</i>
Programmazione	<i>Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire</i>
Pianificazione	<i>Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire;</i>
Pianificazione della Qualità	<i>Parte della Gestione per la Qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la Qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi;</i>
Processo	<i>Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita;</i>
Prodotto	<i>Risultato di un processo;</i>
Progetto	<i>Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;</i>
Cliente	<i>Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione;</i>
Fornitore	<i>Organizzazione o persona che fornisce un prodotto. Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Organizzazione;</i>
Appaltatore	<i>Organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione;</i>
Non conformità	<i>Mancato soddisfacimento di un requisito</i>
Correzione	<i>Azione per eliminare una non conformità rilevata;</i>
Azione correttiva	<i>Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate;</i>
Azione preventiva	<i>Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili</i>
Miglioramento continuo	<i>Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti;</i>
Procedura	<i>Modo specifico per svolgere un'attività o un processo;</i>

Documento	Informazioni con il loro mezzo di supporto;
Specifica	Documento che stabilisce i requisiti;
Registrazione	Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte
Evidenza oggettiva	Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa
Ispezione, controllo e collaudo	Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo di calibri;
Prova	Determinazione di una o più caratteristiche mediante una procedura;
Verifica	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati;
Validazione	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti;
Riesame	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti;
Pericolo (hazard)	Sorgente, situazione od atto con un potenziale danno in termini di lesioni all' uomo o malattie professionali od una combinazione di tali conseguenze
Identificazione del pericolo (hazard Identification)	Processo di identificazione dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche
Malattia professionale (ili healt)	Avversa condizione fisica o mentale identificabile derivante da una attività lavorativa o legata a situazioni lavorative
Incidente (incident)	Evento(i) collegato(i) all'attività lavorativa che ha (hanno) o avrebbe(ro) potuto portare a lesioni, morte o a una malattia professionale
Parti interessate (interested party)	Singolo individuo o gruppo all'interno od all'esterno del luogo di lavoro interessato od influenzato dalle prestazioni OH&S di una Organizzazione
Alta direzione	Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un'organizzazione
Ambiente	Contesto nel quale un'organizzazione opera., comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.
Aspetto ambientale	Elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un' organizzazione che interagisce o può interagire con l'ambiente
Condizione ambientale	Stato o caratteristica dell' ambiente come determinato in un momento {definito} stabilito nel tempo.
Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente , negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione .
Prevenzione dell'inquinamento	Utilizzo di processi , prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo separatamente o in combinazione) la produzione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi.
Rischio	Effetto dell'incertezza .
Rischi e opportunità	Potenziali effetti negativi (minacce) e potenziali effetti positivi (opportunità).

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'azienda

Determinare il contesto significa definire I parametri di base per gestire I rischi e fissare lo scopo e I criteri per le fasi restanti del processo stesso. Determinare il contesto include il considerare i parametri interni ed esterni significativi per l'organizzazione, tra cui:

- familiarità con l'ambiente in cui l'organizzazione opera, nei suoi vari aspetti;
- implica conoscere e capire le capacità, i flussi di informazione e il processo decisionale, le parti interessate interne, gli obiettivi e le strategie messe in atto per raggiungerli, le norme e i modelli di riferimento adottati dall'organizzazione, e le strutture, i ruoli e le rendicontazioni.
- definire l'estensione delle attività che devono essere fatte, definire l'estensione dei progetti, processi, funzioni l'attività in termini di tempo e di allocazione, definire le relazioni tra un particolare progetto e altri progetti, definire i metodi per la valutazione del rischio, definire i criteri di rischio, viene valutata la performance della Gestione del rischio,...
- la natura e i tipi di conseguenze da includere e come, il modo in cui verrà determinato il livello di rischio.

I criteri possono essere basati su fonti quali:

- obiettivi dei processi,
- criteri identificati nelle specifiche,
- fonti generali di dati,
- criteri generalmente adottati nell'industria quali livelli di integrità e sicurezza,
- requisiti legali ed altri per specifici apparati o applicazioni

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra

loro:

Fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'organizzazione:

Fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, culturale o socio-economica ed essere a livello internazionale, nazionale, regionale o locale oltre a fattori correlati al clima, alla qualità dell'aria, alla qualità dell'acqua, all'utilizzo del terreno, alla contaminazione esistente, alla disponibilità di risorse naturali e alla biodiversità.

4.1 L'AZIENDA ED IL SUO CONTESTO

Il contesto interno dell'organizzazione Impresa Ceccaranelli Srl è l'ambiente in cui essa mira a raggiungere i suoi obiettivi e mantenere a livelli ottimali le soluzioni per i clienti per le attività di restauro di beni sottoposti a tutela. Il contesto interno include l'approccio aziendale alla governance, rappresentata dall'AMMINISTRATORE, i suoi rapporti contrattuali con i clienti pubblici e privati e le sue parti interessate (vedi § successivo).

Gli aspetti interni di cui si tiene conto sono quelli inerenti al contesto geografico (regione Lazio), , la cultura aziendale della Impresa Ceccaranelli Srl , i valori o i principi all'interno dell'organizzazione, nonché la complessità dei processi di cantiere e la struttura organizzativa nel campo dell' edilizia nel territorio laziale.

Gli aspetti esterni sono stati determinati in considerazione dei problemi derivanti dal contesto culturale e sociale del personale della Impresa Ceccaranelli Srl (lavoratori edili ed amministrativi, in possesso di diplomi della scuola dell'obbligo fino alla laurea tecnica), contesto tecnologico (attrezzature e macchinari) , ecologico (utilizzo di risorse con minor impatto ambientale, per il trasporto di materiale e materiale ECO SOSTENIBILE), etico (rispetto degli standard del CCNL applicato) politico- giuridico, economico. Alcuni esempi di contesto esterno possono essere:

- norme statali e modifiche alla legislazione vigente nell'edilizia, nella sicurezza sul lavoro e partecipazione ai bandi di gara;
- variazioni economiche nel mercato dell'organizzazione;
- la concorrenza dell'organizzazione dovute alla presenza di competitors nel settore dell'edilizia che offrono prezzi più vantaggiosi;
- eventi che possono influire sull'immagine aziendale, prodotti non conformi, infortuni sul lavoro, ritardi nelle lavorazioni, licenziamenti...
- cambiamenti tecnologici dovuti alla obsolescenza dei macchinari utilizzati, software di modellazione e progettazione, attrezzatura da lavoro che comporta rischi per la salute e sicurezza dei dipendente.

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni o esterni. Tali fattori sono considerati al fine del raggiungimento degli obiettivi aziendali per il perseguimento della politica dell'azienda.

CONTESTO		Fattore		Interne														
				Rilevante 9001	Rilevante 45001	Rilevante 14001	Direzione Dipendenti e Rappresentanti dei lavoratori	Clienti	Comunità locale	Fornitori di prodotto	Fornitori di servizi	Creditori e banche	Istituzioni	Enti di certificazione	Giornali e media	Consulenti	Sindacati territoriali	Assicurazioni
Commerciale	Rapporti con i Clienti																	
	Marketing																	
	Cambiamenti del contesto																	
	Presenza di competitor																	
	Aspettative dei clienti																	
Economico	Ridotta marginalità																	
	Mancati pagamenti																	
	Fiscalità																	
Politico Legislativo	Livello Corruzione																	
	Standard Europei																	
	Conformità Normativa applicabile - evoluzione normativa																	
Ambientale	Gestione emissioni																	
	Certificazioni ambientali																	
	Rifiuti																	
	Emergenze ambientali																	
	Risorse energetiche																	
Sociale e territoriale	Welfare Aziendale e di settore																	
	Contesto socio culturale aziendale e maestranze																	
	Inadeguatezza salariale																	
Aziendale	Reputazione																	
	Riconoscimento del brand																	
	Struttura organizzativa																	
	Risorse e competenze																	
	Adeguatezza sistema di gestione																	
	Rapporti con i dipendenti																	
	Certificazioni di prodotto																	
	Disponibilità di spazi adeguati																	
	Condizioni climatiche idonee ai processi																	
Operativo	Qualità delle lavorazioni																	
	Tempistiche lavorazioni (pianificazione ed esecuzione)																	
	Conformità del prodotto																	
	Infortunio sul luogo di lavoro																	
	Appaltatori e subappaltatori																	
	Standard e norme tecniche del settore di riferimento																	
	Digitalizzazione degli appalti																	
	Sviluppo tecnico-scientifico (investimenti)																	
	Competenze relative alla realizzazione di progetti complessi																	
	Presenza di requisiti cogenti																	

4.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Relativamente ad ogni contesto aziendale sono stati individuati e contattati i principali “stakeholders” affinché possano partecipare attivamente alla realizzazione del sistema di gestione, insieme alla proprietà e alla direzione aziendale.

Stakeholder interni:

- DIREZIONE della Impresa Ceccaranelli Srl
- DIPENDENTI della Impresa Ceccaranelli Srl E RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI
-

Stakeholder esterni:

- CLIENTI della Impresa Ceccaranelli Srl
- COLLETTIVITÀ (compresi gli utenti nelle vicinanze dei cantieri Impresa Ceccaranelli **Srl**)
- FORNITORI, APPALTATORI E SUBAPPALTATORI
- BANCHE, CREDITORI E DEBITORI
- ISTITUZIONI ed AUTORITÀ PREPOSTE
- GIORNALI e MEDIA
- CONSULENTI ESTERNI
- ENTI DI CERTIFICAZIONE
- ORGANIZZAZIONI DEI LAVORATORI (SINDACATI) E ORGANIZZAZIONI DATORIALI

L'Alta Direzione ha avviato un processo di informazione verso le parti interessate inerente la politica aziendale e le attività poste in essere per il monitoraggio dei fornitori.

Essendo una struttura molto complessa ed articolata, le esigenze e le aspettative sono molto diverse tra loro e costituiscono sicuramente una sfida continua per il management della Impresa Ceccaranelli Srl che si trova quotidianamente ad affrontare rischi, minacce, ma anche grosse opportunità di sviluppo.

Esigenze, aspettative, requisiti delle parti interessate		Probabilità soddisfacimento			
		P	C		
Direzione	Mantenimento del livello attuale di qualità e produttività Stabilità economica e sociale	4	2	8	ALTA
Personale	Coinvolgimento e consapevolezza, comunicazione, formazione, informazione, addestramento. Definizione ruoli e responsabilità, buon clima aziendale, correttezza e puntualità nei pagamenti. Riconoscimenti adeguati e mantenimento degli standard economici per il personale Sicurezza sul lavoro e rispetto degli obblighi di conformità Ricerca e utilizzo delle migliori tecnologie possibili in funzione della SSL dei dipendenti Risorse adeguate e sviluppo competenze Presenza di un "ambiente" di lavoro Salubre, mantenimento dell'ecosistema.	4	2	8	ALTA
Clienti/ Committenti	Qualità dei prodotti e del servizio, controllo e sicurezza dei prodotti, innovazione nella gamma di prodotti offerti, informazioni chiare ed attendibili, buon rapporto qualità/prezzo, condizioni di trasporto, rispetto delle consegne, garanzie di tracciabilità e rintracciabilità, capacità di risposta alle emergenze, Pulizia, personale qualificato, puntualità, disponibilità ad accogliere le richieste/esigenze, gestione prodotti speciali. Impatto ambientale positivo e controllato del prodotto e del servizio offerto.	4	4	16	MOLTO ALTA
Comunità locale	Impatto ambientale positivo e controllato del prodotto e del servizio offerto, sicurezza delle attività svolte nel sito e possibilità di impiego nella realtà di riferimento. Trasparenza nella comunicazione e disponibilità e competenza delle figure aziendali responsabili. Rispetto degli obblighi di conformità. Organizzazione di eventi e iniziative per portare a conoscenza del pubblico le tematiche ambientali e delle attività aziendali	4	2	8	ALTA
Fornitori di prodotto	Chiarezza nella definizione delle caratteristiche del prodotto richiesto e nella definizione delle esigenze. Continuità ed efficienza del rapporto commerciale. Correttezza commerciale. Tempistiche di richiesta adeguate. Riconoscimento della qualità del prodotto fornito Disponibilità del personale Puntualità pagamenti Tempi di risposta.	4	4	16	MOLTO ALTA
Subappalti	Chiarezza nella definizione del servizio richiesto. Continuità nel rapporto commerciale. Tempi di risposta. Correttezza commerciale. Riconoscimento della qualità del servizio fornito Disponibilità del personale	4	4	16	MOLTO ALTA
Creditori e banche Debitori	L'esigenza dello stakeholder consiste nella valutazione costante della PoD (Probability of default) e, quindi, della solidità e affidabilità dell'azienda. L'affidabilità dell'azienda agevola la messa a disposizione di credito da parte delle banche, che è necessaria a garantire sia la liquidità necessaria al funzionamento corrente, sia al miglioramento nel tempo delle infrastrutture, delle dotazioni e delle tecnologie in uso, mantenendo così adeguati standard operativi e di tutela ambientale.	2	3	6	MEDIO
Istituzioni	Disponibilità e competenza delle figure aziendali/responsabili di processo coinvolti nell'attività oggetto di verifica. Trasparenza nella comunicazione. Rispetto obblighi di conformità Istituzioni, enti di Controllo (tra questi ASL, ARPA, ecc.), ognuno per la materia di propria competenza, sono deputati a verificare il rispetto dei requisiti legali e normativi da parte dell'azienda.	4	2	8	ALTA
Enti di certificazione	Disponibilità e competenza delle figure aziendali/responsabili di processo coinvolti nell'attività oggetto di verifica. Trasparenza nella comunicazione. Rispetto obblighi di conformità Correttezza commerciale.	2	3	6	MEDIO
Giornali e media	Trasparenza nella comunicazione	2	3	6	MEDIO
Consulenti	Continuità nel rapporto commerciale.	4	2	8	ALTA

Sindacati territoriali	<i>Limitazione alla libertà di associazione sindacale Controlli sulla violazione della contrattazione collettiva</i>	4	2	8	ALTA
Assicurazioni	<i>Le assicurazioni sono necessarie alla tutela dell'azienda, garantendone la continuità, in caso di incidenti che possono avere un impatto negativo sulla matrice ambientale o che possono provocare danni a terzi. Valutazione dei rischi residui e affidabilità dell'azienda.</i>	4	2	8	ALTA

	Conseguenza	Trascurabile	Bassa	Media	Alta
Probabilità		1	2	3	4
Improbabile	1	1	2	3	4
Poco probabile	2	2	4	6	8
Probabile	3	3	6	9	12
Molto probabile	4	4	8	12	16

Indice di opportunità			
■	Basso	Valore 1-2	si tratta di opportunità ampiamente accettabili che possono essere affrontati quando si manifestano.
■	Medio	Valore 3-6	si tratta di opportunità accettabili che probabilmente dovrebbero beneficiare di misure di analisi
■	Alto	Valore 8-9	si tratta di opportunità che necessitano di analisi supplementari o di alcune azioni immediate
■	Molto alto	Valore 12-16	si tratta di opportunità che richiedono azioni immediate

Probabilità		
1	Nulla	Evento non si è verificherà
2	Bassa	Evento potrebbe verificarsi una volta in 3 anni
3	Media	Evento potrebbe verificarsi una volta all'anno
4	Alta	Evento potrebbe verificarsi più volte l'anno

Conseguenza		
1	Trascurabile	L'Organizzazione non ha valutato di attuare l'esigenza/ aspettativa
2	Bassa	L'Organizzazione sta valutando di attuare l'esigenza/ aspettativa
3	Media	L'Organizzazione ha avviato l'attuazione dell'esigenza/ aspettativa
4	Alta	L'Organizzazione ha già attuato l'esigenza/ aspettativa

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo aziendale è di applicare il sistema di gestione per tutti i processi definiti nel §4,3, campo di applicazione, al fine di rispondere alle esigenze del mercato per la continuità del business e la soddisfazione reciproca nel servizio erogato.

Questo SG riguarda tutte le attività svolte dall'Azienda per fornire i seguenti prodotti:

SCOPO DI CERTIFICAZIONE

Restauro di beni immobili sottoposti a tutela

Le attività sopra riportate fanno riferimento al sito di Via Luigi Lodi, 50 00157 Roma (RM) e per i cantieri.

Per assicurare il rispetto dei requisiti del cliente e di quelli cogenti applicabili in dette attività il SG copre tutti i requisiti della ISO 9001:2015. L'azienda non applica tutte le fasi della progettazione in quanto i progetti sono sempre consegnati dal Cliente ad Impresa Ceccaranelli Srl al momento della presentazione dell'offerta o della partecipazione alle gare.

L'azienda ha comunque all'interno personale tecnico competente e qualificato che esegue le attività di riesame del progetto ai fini della cantierizzazione o per produrre i computi metrici di offerta o per i ribassi di gara.

Tuttavia, qualora nel corso dei lavori non fosse possibile realizzare quanto indicato dagli esecutivi o qualora gli stessi richiedano elementi di dettaglio esecutivo, l'azienda predisporrà, nell'ambito di una collaborazione propositiva con il cliente, sia l'analisi delle eventuali cause ostative sia la bozza degli elementi di dettaglio esecutivo necessari per la realizzazione dell'opera. Tali elementi verranno consegnati alla Direzione dei lavori della Committente e, se accolti da quest'ultima, daranno luogo alle opportune modifiche degli elementi progettuali a suo tempo consegnati alla azienda.

Impresa Ceccaranelli Srl ha predisposto un sistema documentato di gestione in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001, 14001 e 45001.

Il Sistema di Gestione è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente o indirettamente connesse alla qualità del prodotto / servizio erogato, attraverso:

- la determinazione dei processi necessari per il sistema di gestione e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- la determinazione della sequenza ed interazione dei processi;
- la determinazione dei criteri ed i metodi necessari per assicurare che il funzionamento ed il controllo di questi processi siano efficaci;
- la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi;
- il monitoraggio e la misura ove applicabile e l'analisi di questi processi;
- l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo.

Impresa Ceccaranelli Srl qualora affidi all'esterno processi che influenzano la conformità del prodotto ai requisiti assicura di tenere sotto controllo tali processi. Il tipo e l'estensione del controllo che viene applicato a questi processi affidati all'esterno sono stati definiti nell'ambito delle singole procedure di riferimento.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI

I processi utilizzano le risorse aziendali per il raggiungimento degli obiettivi; sono inoltre finalizzati al mantenimento delle risorse stesse. Dei processi interessano:

- i risultati;
- il modo in cui i risultati sono ottenuti (conoscenza e padronanza dei processi in modo da ridurre la variabilità assicurandone la ripetibilità e la pronta reazione nel caso intervengano imprevisti);

I processi sono distinti in:

- principali - portano l'azienda a contatto con il cliente; sono interfunzionali, hanno elevato impatto sul raggiungimento degli obiettivi aziendali);

- di supporto - garantiscono l'operatività efficace ed efficiente dei processi primari).

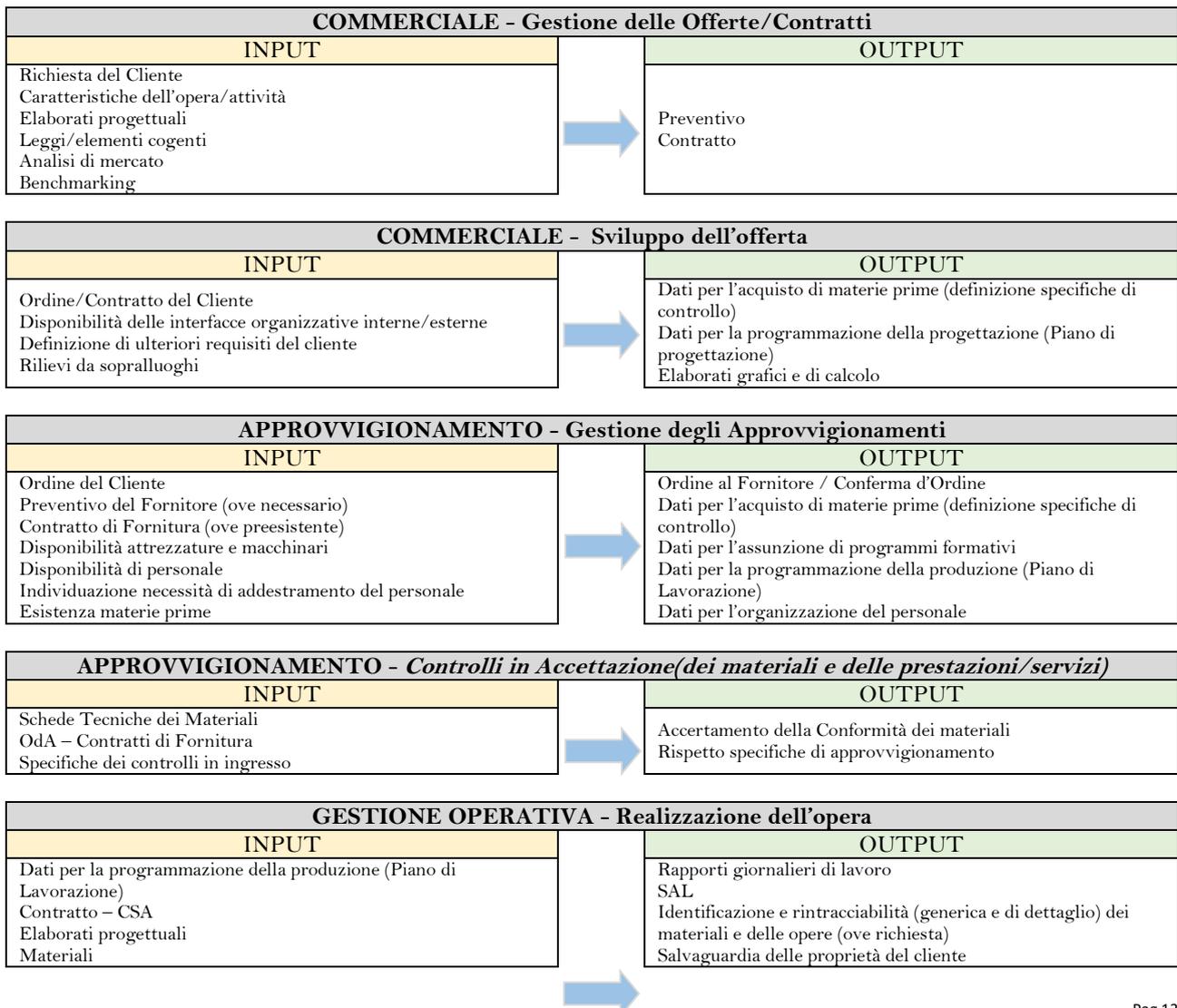
Per garantire l'efficacia dei processi, gli stessi sono:

- identificati;
- documentati, sinteticamente in questo manuale o più dettagliatamente in procedure;
- dotati di un presidio specifico, il responsabile del processo, di supporti informativi e di risorse;
- monitorati e gestiti.

Nei capitoli seguenti sono riportati:

- i criteri a cui l'azienda si è attenuta nel definirli;
- gli input e gli output del processo;
- il responsabile del processo e l'eventuale presenza di un gruppo di lavoro per il miglioramento del processo stesso;
- i sotto processi che costituiscono il processo;
- una sintetica illustrazione delle modalità operative e delle eventuali registrazioni della qualità o il richiamo alle procedure o ad altri documenti che descrivono dettagliatamente attività, compiti, modalità operative, responsabilità e registrazioni;
- le misure con cui è valutata la capacità del processo.

Processi principali



<p>Cronoprogramma Adeguatezza delle competenze del personale Istruzioni / Schede Controllo Qualità Stato di taratura degli strumenti ed efficienza dei macchinari / attrezzature Indicazioni verbali della DL</p>	<p>Movimentazione, immagazzinamento, conservazione e protezione dei materiali</p>
---	---

GESTIONE OPERATIVA - Controlli sicurezza	
INPUT	OUTPUT
<p>Ufficio personale: seleziona, assume e gestisce gli adempimenti formativi obbligatori dei e condivide con la struttura sanitaria la programmazione delle visite di idoneità dei lavoratori Servizio di prevenzione e protezione: collabora con il medico competente ed il datore di lavoro alla valutazione del rischio, è responsabile della sorveglianza sanitaria e dell'elaborazione di tutta la documentazione obbligatoria. Consulenti esterni: collaborano con l'azienda per la valutazione del rischio, la gestione delle non conformità, la pianificazione del calendario di sorveglianza sanitaria e la manutenzione dei DPI.</p>	<p>Ufficio acquisti/controllo qualità: collabora con l'ufficio di prevenzione e protezione nel monitoraggio dei requisiti di idoneità tecnico professionale degli appaltatori e dei dispositivi di protezione individuale e ne risponde con i fornitori. Controllo di Gestione: monitora l'andamento dei costi degli approvvigionamenti (fornitura DPI e loro consumo) e da queste determina gli stanziamenti a budget.</p>

GESTIONE OPERATIVA - Controlli in Processo e Finalità	
INPUT	OUTPUT
<p>Schede Controllo Qualità Contratto</p>	<p>Monitoraggio prestazioni dei Subappaltatori Rapporti relativi ai controlli in processo e finali, e loro stato Collaudi Finali</p>

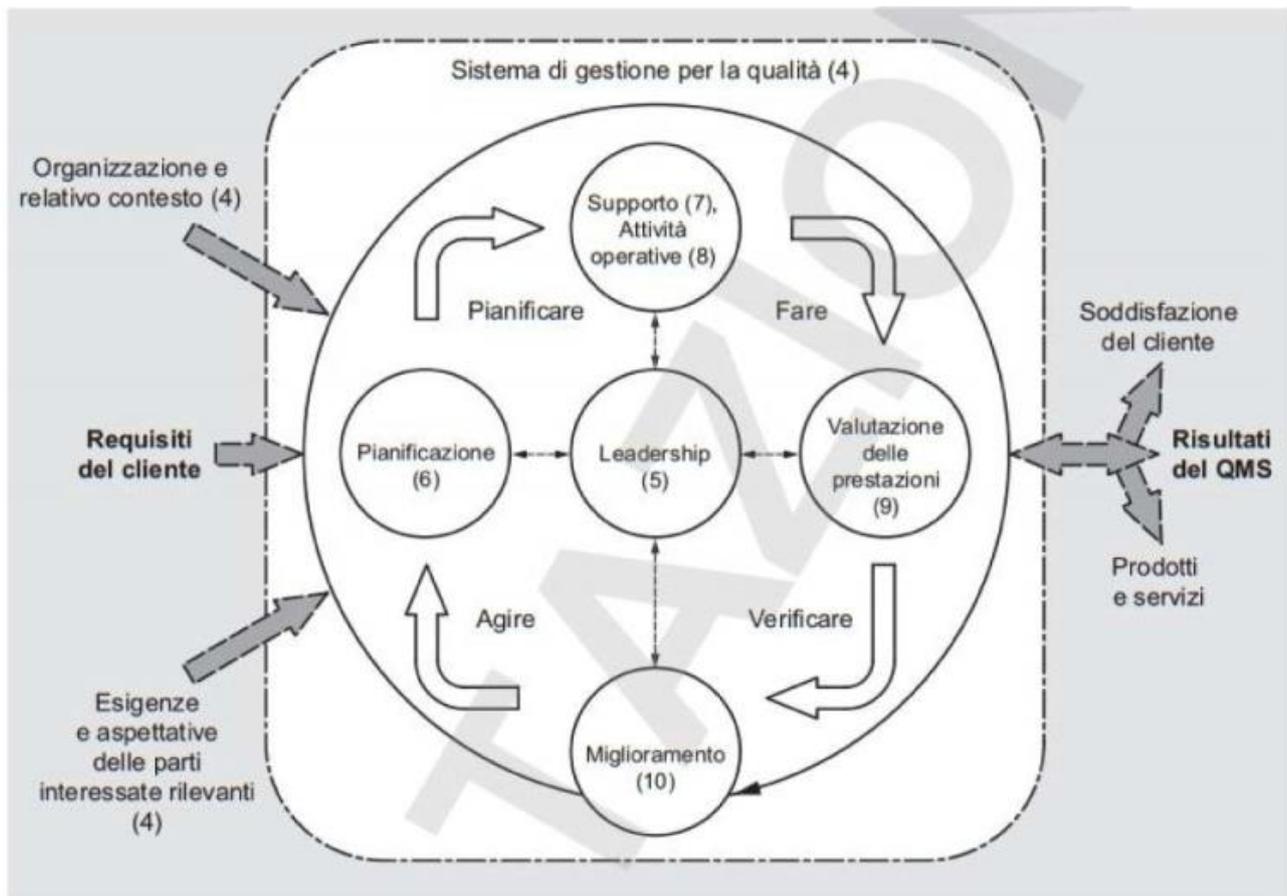
GESTIONE SISTEMA DI GESTIONE - Controlli in Processo	
INPUT	OUTPUT
<p>Dati dal Riesame della Direzione Dati dalla Verifiche Ispettive Dati sulle NC emerse</p>	<p>Azioni rivolte al miglioramento del SG</p>

Processi di supporto

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE - Controlli in Processo e Finalità	
INPUT	OUTPUT
<p>Necessità di addestramento Programma annuale di Addestramento Richieste di addestramento Piano delle competenze e qualifiche</p>	<p>Registrazione della competenza del personale Garanzia dei livelli di qualifica del personale Formazione in materia di sicurezza Promozione della consapevolezza del personale</p>

GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE - Manutenzione delle Attrezzature e Taratura degli Strumenti	
INPUT	OUTPUT
<p>Programmi e scadenziari di manutenzione / taratura Dati sullo stato delle attrezzature e strumenti</p>	<p>Esecuzione dei programmi di manutenzione / taratura</p>

AMBIENTE DI LAVORO -Infrastrutture e Ambiente di Lavoro	
INPUT	OUTPUT
<p>Dati sullo stato delle risorse infrastrutturali Leggi/elementi cogenti Obsolescenza ed usura delle infrastrutture</p>	<p>Acquisto nuove infrastrutture (ove previsto/necessario) Esecuzione dei programmi di manutenzione</p>



5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

La procedura descrive le azioni che la Direzione di Impresa Ceccaranelli Srl mette in atto per guidare lo sviluppo del Sistema di Gestione e per controllarne l'efficacia.

Definizione della politica e degli obiettivi

Nel contesto della strategia e delle problematiche generali dell'azienda la direzione stabilisce gli obiettivi generali della politica aziendale.

Nel perseguire gli obiettivi generali della politica l'alta direzione pianifica gli obiettivi specifici che consentono di guidare l'attuazione della politica, secondo le esigenze e possibilità concrete dell'azienda.

La direzione rende noti al personale la politica e gli obiettivi stabiliti per la singola unità organizzativa ed i relativi indicatori da utilizzare per controllarne il raggiungimento, coinvolgendo il personale allo sviluppo dell'azienda.

I responsabili aziendali individuano le azioni necessarie per il conseguimento degli obiettivi assegnati e ne rendono consapevoli i componenti aziendali, attivandone l'esecuzione.

Le azioni stabilite con la direzione, ed i relativi esiti, sono registrate negli "obiettivi" (**obiettivi del riesame**) e vengono riesaminati nel tempo dalla stessa direzione nella tempistica stabilita. Nel riesame conseguente, se del caso, vengono stabilite nuove azioni di maggior dettaglio per gli stessi obiettivi; tale iterazione potrà ripetersi fino alla attuazione delle azioni operative che effettivamente ottengono il miglioramento atteso.

Gli stessi obiettivi sono continuamente tenuti sotto controllo dal RSG e AD. Gli esiti delle azioni volte a raggiungere gli obiettivi sono oggetto di riesame della direzione.

Gli stessi obiettivi possono essere rivisti nel corso dell'anno per particolari situazioni che ne richiedono l'aggiustamento rispetto al reale andamento del processo. In tale caso gli obiettivi sono riemessi dalla direzione generale.

Responsabilità e autorità

L'Azienda opera attraverso due livelli organizzativi e di responsabilità:

- schema organizzativo generale che riguarda l'intera Azienda

Le competenze sommarie di ogni figura rappresentata in esso sono espone nel Mansionario (*Mansionario*).

- schema organizzativo di commessa che riguarda l'organizzazione con cui eseguire le attività della specifica commessa (esposto nei documenti di pianificazione della commessa) (*Piano qualità*)

La diffusione dei documenti del SG garantisce la massima informativa sui compiti e le responsabilità assegnate a tutto il personale.

Se necessario, la direzione o il management delle unità organizzative interessate stabiliscono puntuali "scadenze" con cui guidare la esecuzione delle attività pianificate.

Alta Direzione

L'Alta Direzione della Impresa Ceccaranelli Srl che, con il supporto del RSG e indipendentemente da altre responsabilità, ha la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che il sistema di gestione aziendale sia stabilito, attuato e mantenuto attivo in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015 UNI EN ISO 45001:2018;
- riferire sulle prestazioni del SG al fine del riesame, comprese le raccomandazioni per il miglioramento.
- La Direzione controlla continuamente il funzionamento dell'azienda monitorando i Processi Aziendali con ausilio degli obiettivi (*Obiettivi del riesame*).

Analisi dei dati

La direzione individua, raccoglie ed analizza opportuni dati per:

- stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SG;
- per individuare possibilità di attivare miglioramenti del SG.

I dati raccolti (da monitoraggi e misurazioni e altre fonti pertinenti) forniscono informazioni in merito a

- Soddisfazione del cliente;
- Conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- Caratteristiche e andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni correttive;
- Fornitori;
- Aspetti ambientali e di sicurezza

A tal fine la Direzione predispose appositi documenti che riepilogano e correlano i dati raccolti onde evidenziare aspetti significativi quali ad esempio: efficacia, efficienza, redditività, innovazione, flessibilità, qualità, qualifica,

Riunioni e riesami da parte della direzione

Gli originali dei documenti prodotti in applicazione della procedura sono conservati da RSG.

La notifica al personale della Politica e della composizione della struttura organizzativa avviene con emissione di Comunicazioni Interne da parte della Direzione conservate da e diffuse con affissione in bacheca in Azienda o con delle riunioni. (*Riesame della direzione*)

Comunicazione interna

L'Alta Direzione favorisce il dialogo tra i componenti dell'organizzazione perché ciò può migliorare le sinergie trasversali e la circolazione dei messaggi da vertice a base e viceversa.

A tal fine la Direzione stabilisce che i Responsabili aziendali attivino apposite riunioni interne delle singole Unità al fine di coinvolgere il personale nelle autorità, responsabilità ed obiettivi assegnati. Il Responsabile deve consentire di esporre e trattare sia le disposizioni stabilite dalla gerarchia che le problematiche da chiunque segnalate che comunque riguardino le attività lavorative.

La base di riferimento delle riunioni interne sono i documenti del SG che devono chiarire i compiti e le responsabilità assegnati al personale.

Il RSG favorisce la massima libertà di espressione, la esposizione dei problemi e la ricerca di soluzioni, la definizione di chiare posizioni e chiare proposte. Le riunioni sono verbalizzate ed i relativi contenuti sono riproposti all'inizio delle seguenti riunioni per verificare gli esiti delle decisioni prese.

Gli esiti delle riunioni sono oggetto di monitoraggio da parte dell'Alta Direzione.

La Alta Direzione assicura, in particolare, che le informazioni sugli aspetti aziendali siano comunicate internamente all'azienda.

Se richiesto di volta in volta la AD verifica di volta in volta e le modalità con cui diffondere tali informazioni: tali decisioni sono documentate nel periodico riesame della direzione.

5.1.1 Focalizzazione sul cliente

La Impresa Ceccaranelli Srl assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescerne la soddisfazione.

L'attenzione focalizzata al Cliente ed al suo grado di soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della Impresa Ceccaranelli Srl e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione nonché, una parte dell'impegno per la definizione della Politica e degli Obiettivi.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al prodotto in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della Impresa Ceccaranelli Srl nel corso di realizzazione e sviluppo dei prodotti, servizi e delle prestazioni e successivamente alla consegna definitiva degli stessi.

5.2 POLITICA AZIENDALE

La Impresa Ceccaranelli Srl pone tra i propri obiettivi prioritari al pari della redditività, la qualità del prodotto e servizio, la sicurezza sul lavoro (SSL), la tutela dell'ambiente e la compatibilità delle proprie attività con il contesto territoriale nel quale opera. La Direzione Aziendale s'impegna pertanto ad attuare e rendere disponibile a chiunque la richieda, la propria Politica integrata :

QUALITA'

- Recepire le esigenze esplicite ed implicite dei clienti
- Realizzare un prodotto affidabile e tecnologicamente avanzato, allineato alla migliore concorrenza ed al rispetto dei requisiti cogenti, offrendo un servizio efficiente ed efficace
- Soddisfare le aspettative del Cliente;
- Mirare alla soddisfazione del personale dell'organizzazione;
- Ricercare ed attuare azioni mirate al miglioramento continuo;

- Arricchire le competenze dell'organizzazione individuando nuovi ambiti di sviluppo;
- Mettere in atto e mantenere un efficace sistema di Gestione della Qualità secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, aggiornando ed applicando sistematicamente le procedure definite ed i documenti prescrittivi come ausilio fornito all'organizzazione;
- Definire gli obiettivi ponderati, conseguibili e coerenti con le strategie della Impresa Ceccaranelli Srl
- Valutare periodicamente l'andamento della Gestione Aziendale attraverso gli strumenti del Sistema Qualità, aggiornare e ridefinire la Politica della Qualità con nuovi obiettivi in relazione ai risultati ottenuti;
- Analizzare le cause di non conformità come elemento di partenza per la definizione di adeguate azioni correttive e preventive da intraprendere;

AMBIENTE, SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO (SSL)

- Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge in materia di SSL e tutela ambientale e con eventuali codici di pratica sottoscritti;
- Recepire le esigenze esplicite ed implicite delle parti interessate;
- Impegno alla prevenzione delle lesioni e della cattiva salute, e al miglioramento continuo della gestione per la SSL e delle prestazioni in tema di SSL;
- Impegnarsi ad eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la SSL;
- Mettere in atto e mantenere un efficace Sistema Integrato Ambiente e Sicurezza conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 14001:2015 ed in accordo con i principi e le linee guida definite dalla UNI EN ISO 45001:2018;
- Promuovere la Politica per la tutela dell'ambiente e della sicurezza e salute dei lavoratori, attraverso l'informazione, la formazione, la consultazione ed il coinvolgimento dei propri dipendenti e di quanti lavorano per conto dell'Organizzazione;
- Attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per il miglioramento continuo per la prevenzione dell'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo e per la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori
- Minimizzare le conseguenze ambientali quali consumo di energia, di acqua, di materie e la produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile;
- Sviluppare e mantenere attivi piani per gestire situazione di emergenza, limitandone al minimo gli impatti sulle persone e sull'ambiente;
- Definire obiettivi, traguardi e programmi ambientali e della SSL, da integrare con la gestione operativa degli stabilimenti ed i piani di sviluppo aziendali.

Roma 20.10.2023

*Impresa Ceccaranelli Srl
L'Amministratore*

5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE

L'Alta direzione Impresa Ceccaranelli Srl assicura che tutte le responsabilità ed autorità sono state definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione stessa. A questo proposito si rimanda all'organigramma aziendale, all'elenco ruoli/mansioni e relativo mansionario. (*Organigramma*)

5.4 CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

La Impresa Ceccaranelli Srl ha stabilito più processi per garantire la consultazione e la partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli e funzioni applicabili e ove istituiti, dei rappresentanti dei lavoratori, nello sviluppo, pianificazione, attuazione e valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento del sistema di gestione.

La Impresa Ceccaranelli Srl :

- fornirà le modalità, tempi, la formazione e le risorse necessarie per la consultazione e la partecipazione;
- fornirà un accesso tempestivo a informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sul sistema di gestione;
- individuerà ed eliminerà gli ostacoli o le barriere alla partecipazione o li ridurrà al minimo (
- favorirà la consultazione dei lavoratori senza funzioni manageriali sulle attività di ::
- esigenze ed aspettative parti interessate
- stabilire la politica
- assegnare ruoli e responsabilità

- determinare come soddisfare i requisiti legali e altri requisiti
- stabilire gli obiettivi per la SSL e pianificarne il raggiungimento
- determinare i controlli gli appaltatori
- determinare i monitoraggi
- pianificare, stabilire, attuare e mantenere uno o più programmi di audit
- assicurare il miglioramento continuo
- identificare i pericoli e valutare i rischi e le opportunità
- determinare le azioni per eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la SSL
- determinare competenze, i fabbisogni formativi
- determinare cosa è necessario comunicare e come farlo ;
- determinare le misure di controllo e la loro attuazione e uso efficaci ;
- investigare incidenti e non conformità e determinare azioni correttive

6 PIANIFICAZIONE

La direzione Impresa Ceccaranelli Srl ha definito ai pertinenti livelli organizzativi e/o funzioni obiettivi che risultano misurabili e coerenti con la Politica.

Assicura inoltre che:

- il sistema di gestione possa conseguire i risultati attesi;
- accresca gli effetti desiderati e prevenga / riduca quelli indesiderati;
- consegua il miglioramento;
- la pianificazione del sistema di gestione sia condotta in modo conforme ai punti della norma di riferimento e agli obiettivi (a tal proposito si rimanda alle varie procedure aziendali);
- la pianificazione delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi.

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

6.1.1 Generalità

La Impresa Ceccaranelli Srl ha stabilito dei livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati. Il risk-based thinking in Impresa Ceccaranelli Srl è considerato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione, monitorando le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema. Per ulteriori dettagli si rimanda all'Analisi dei rischi.

L'obiettivo della procedura è definire compiti, responsabilità e modalità per la gestione delle analisi dei rischi.

Tutte le esigenze di valutazione, misurazione e riesame di un rischio in azienda

Modalità operative

La valutazione del rischio è il processo complessivo di:

- FASE 1 ANALISI DEL CONTESTO E SCELTA DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO
- FASE 2 IDENTIFICAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE
- FASE 3 INDIVIDUAZIONE DELLE ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE
- FASE 4 VALUTAZIONE DEI RISCHI
- FASE 5 VALUTAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ
- FASE 6 AZIONI PER AFFRONTARE I RISCHI O COGLIERE L'OPPORTUNITÀ
- FASE 7 OBIETTIVI INDICATORI E RESPONSABILITÀ

Fase 1 Analisi del contesto e scelta del contesto di riferimento

Come previsto dalla norma di riferimento, la valutazione dei rischi e delle opportunità va fatta sul contesto

di riferimento per i servizi e prodotti dell'azienda, in funzione delle esigenze e aspettative delle parti interessate, quindi il rischio è individuato sul mancato soddisfacimento di tali esigenze e aspettative che variano dunque in funzione del contesto individuato.

Per ogni fattore successivamente la Direzione dell'azienda definisce se è Rilevante R o non rilevante NR per i rischi aziendali.

Fase 2 Identificazione delle parti interessate

Le parti interessate interne ed esterne sono individuate dalla Direzione considerando tutto il ciclo di vita del servizio/prodotto.

La prima analisi eseguita nel Mod.61M1 del modello excel utilizzato per la valutazione del rischio è l'individuazione di quali parti sono per l'appunto interessate dal fattore di contesto individuato, per ogni fattore sono individuate le parti interessate coinvolte.

Tale analisi permette di correlare il contesto di riferimento alle parti interessate per le quali si eseguirà successivamente la valutazione del rischio.

Fase 3 individuazione dei fattori delle parti interessate

Nel secondo foglio del modello excel 61M1 sono riportate:

- Nella prima colonna il "contesto" considerato;
- Nella seconda colonna il riferimento alla parte tutte le parti interessate che sono influenzate dal contesto di riferimento individuato;
- Nella terza colonna l'analisi della fonte di rischio (per tutto il ciclo di vita del prodotto), che impattano sul contesto considerato;
- Nella colonna "Conseguenza" sono analizzati gli impatti del rischio considerato.

Fase 4 Valutazione dei rischi

Per ogni fattore è valutato il rischio con il metodo del risk based thinking con una matrice 4x4.

La valutazione del rischio avviene secondo il seguente schema:

Probabilità x Danno

Probabilità		
1	Nulla	L'Organizzazione non ha valutato di attuare l'esigenza/aspettativa
2	Bassa	L'Organizzazione sta valutando di attuare l'esigenza/aspettativa
3	Media	L'Organizzazione ha avviato l'attuazione dell'esigenza/aspettativa
4	Alta	L'Organizzazione ha già attuato l'esigenza/aspettativa

Danno		
1	Trascurabile	Livello trascurabile delle conseguenze derivanti dall'applicazione (opportunità) o meno (rischio) dell'esigenza/aspettativa
2	Bassa	Basso livello delle conseguenze derivanti dall'applicazione (opportunità) o meno (rischio) dell'esigenza/aspettativa
3	Media	Medio livello delle conseguenze derivanti dall'applicazione (opportunità) o meno (rischio) dell'esigenza/aspettativa
4	Alta	Alto livello delle conseguenze derivanti dall'applicazione (opportunità) o meno (rischio) dell'esigenza/aspettativa

		DANNO			
		Lieve	Modesto	Grave	Gravissimo
PROBABILITA		1	2	3	4
Molto probabile	4	4	8	12	16
Probabile	3	3	6	9	12
Poco probabile	2	2	4	6	8

Improbabile	1	1	2	3	4
--------------------	---	---	---	---	---

Basso	Valore 1 - 4	si tratta di rischi ampiamente accettabili che possono essere affrontati quando si manifestano.
Medio	Valore 6 - 8	si tratta di rischi accettabili che probabilmente dovrebbero beneficiare di misure di contenimento
Alto	Valore 9 - 12	si tratta di rischi che necessitano di analisi supplementari o di alcune azioni immediate
Molto alto	Valore 16	si tratta di rischio non accettabile che richiede azioni immediate

Fase 5 Valutazione delle opportunità

Analogamente alla valutazione del rischio della fase precedente, con una matrice PxC si analizzano le opportunità dell'azienda nella misura dell'importanza derivante dall'applicazione dell'esigenza/aspettativa e da quanto l'azienda stessa ha avviato o meno l'attuazione delle attività previste per il soddisfacimento dell'esigenza aspettativa. Analogamente ai rischi anche le opportunità sono valutate considerando la probabilità di soddisfacimento dell'esigenza/aspettativa e la C (conseguenza) della opportunità considerata. Come per il rischio l'opportunità potrà essere Poco Significativa, Significativa o Molto Significativa in funzione del valore ottenuto.

Avviene secondo il seguente schema:

Opportunità = Probabilità x Conseguenza

Probabilità		
1	Nulla	Evento non si è verificherà
2	Bassa	Evento potrebbe verificarsi una volta in 3 anni
3	Media	Evento potrebbe verificarsi una volta all'anno
4	Alta	Evento potrebbe verificarsi più volte l'anno

Conseguenza		
1	Trascurabile	L'Organizzazione non ha valutato di attuare l'opportunità
2	Bassa	L'Organizzazione sta valutando di attuare l'opportunità
3	Media	L'Organizzazione ha avviato l'attuazione l'opportunità
4	Alta	L'Organizzazione ha già attuato l'opportunità

		CONSEGUENZA			
		Trascurabile	Bassa	Media	Alta
PROBABILITA		1	2	3	4
Molto probabile	4	4	8	12	16
Probabile	3	3	6	9	12
Poco probabile	2	2	4	6	8
Improbabile	1	1	2	3	4

Basso	Valore 1 - 4	si tratta di opportunità ampiamente accettabili che possono essere affrontati quando si manifestano.
Medio	Valore 6 - 8	si tratta di opportunità accettabili che probabilmente dovrebbero beneficiare di misure di analisi
Alto	Valore 9 - 12	si tratta di opportunità che necessitano di analisi supplementari o di alcune azioni immediate
Molto alto	Valore 16	si tratta di opportunità che richiedono azioni immediate

Fase 6 Azioni per affrontare i rischi o cogliere l'opportunità

Quando il rischio o l'opportunità è significativa e molto significativa, la Direzione definisce le azioni necessarie per eliminare il rischio o abbassarlo ad un livello accettabile o per cogliere l'opportunità individuata.

Fase 7 Obiettivi Indicatori e Responsabilità

Nel rispetto di quanto indicato dalla norma che indicano di considerare gli obiettivi in funzione dei rischi e delle opportunità nel rispetto di quanto indicato nella Politica dell'azienda, si definiscono successivamente:

- il Risk Owner (responsabile delle azioni previste per la mitigazione del rischio)
- Il valore del rischio residuo (che dovrà essere un valore massimo di 4 considerato come rischio "accettabile dall'azienda" (valori maggiori significherebbero di non aver attuato tutte le misure occorrenti per la mitigazione del rischio)

6.1.2 AZIONI PER INDIVIDUARE ASPETTI AMBIENTALI e ASPETTI SICUREZZA E SALUTE PER I LAVORATORI

La procedura descrive le azioni che la Direzione mette in atto per individuare, tenere sotto controllo e verificare le attività ed i prodotti aziendali che impattano su aspetti ambientali e di sicurezza e salute per i lavoratori, comprendendovi sia le attività di sede (uffici, magazzini, laboratori, ...) che di cantiere.

La procedura riguarda sia attività svolte dal personale aziendale che da personale operante per conto dell'azienda stessa (subappaltatori, fornitori, ditte operatrici esterne, ...)

AZIONI PER INDIVIDUARE ASPETTI AMBIENTALI

Al fine di consentire attivare il sistema di gestione, e di verificare la conformità legislative riguardanti gli impatti che l'azienda produce, viene eseguita una analisi ambientale iniziale, che consente di evidenziare le criticità riguardanti la gestione ambientale dell'organizzazione.

Tale analisi è condotta con ausilio del modulo *Analisi ambientale iniziale*.

Pianificazione degli aspetti ambientali

La metodologia si articola nelle seguenti fasi:

Fase 1	identificazione dei processi aziendali, in vari livelli di aggregazione
Fase 2	Individuazione delle prescrizioni di Legge o delle Parti Interessate
Fase 3	identificazione delle condizioni normali anormali ed emergenza per ogni processo
Fase 4	identificazione degli aspetti ambientali da considerare per le interazioni che le attività, i prodotti e i servizi (anche di fornitori o subappaltatori) possono avere sull'ambiente
Fase 5	Valutazione degli aspetti ambientali significativi

Gli elementi sopraesposti devono tener conto, tra l'altro, delle informazioni prodotte nell'Analisi Ambientale Iniziale e sono registrati e tenuti sotto controllo.

• Fase 1 - Identificazione e analisi dei processi aziendali

Con ausilio del *Registro degli aspetti ambientali* vengono individuati tutti i processi svolti in azienda, sia in sede che nelle unità esterne, anche tenendo conto dello schema di funzionamento esposto nel Manuale di Gestione Aziendale. I processi considerati comprendono anche quelli eventualmente affidati all'esterno o provenienti dall'esterno, come ad esempio subappaltatori, fornitori, ditte operatrici esterne, ...

Ogni processo va analizzato ad un adeguato livello di dettaglio per individuare attività, prodotti e servizi che impattano su aspetti ambientali.

Per ciascuna attività, o prodotto o servizio si specifica la competenza DIRETTA o INDIRETTA dell'azienda, come segue: DIRETTA, che è gestita interamente dall'azienda; INDIRETTA, che l'azienda affida a terzi, ma su cui l'azienda può esercitare un'influenza.

• Fase 2 – identificazione delle condizioni normali anormali ed emergenza per ogni processo

Con ausilio della Analisi Ambientale Iniziale (vedi § specifico) vengono individuate le prescrizioni di legge e relativi adempimenti correlabili ai processi aziendali individuati (es. adempimenti amministrativi verso le Pubbliche Amministrazioni, autorizzazioni allo scarico delle acque, concessione edilizia, DIA, denunce di pozzi, valutazione del rumore in ambiente esterno, autorizzazione per l'emissione in atmosfera, ...). Con analoga logica vengono identificati gli obblighi e gli adempimenti derivanti dalle Parti Interessate e sottoscritti dall'azienda (Cliente, comunità locali, Enti o Associazioni, ...).

• **Fase 3 - Identificazione degli aspetti ambientali significativi**

Con ausilio della Analisi Ambientale Iniziale (vedi § specifico) e in applicazione del modulo **Registro degli aspetti ambientali**, vengono descritte le condizioni normali anormali e di emergenza per ogni attività, prodotti e servizi che impattano su aspetti ambientali, (es.: le operazioni eseguite, attività e/o impianti, macchinari e altre attrezzature di lavoro utilizzati, ...). ed inoltre le relative fonti energetiche e i relativi materiali impiegati.

Nel modulo **Registro degli aspetti ambientali** vengono riportate tutte le attività individuate attraverso le prescrizioni di legge o sottoscritte e comunque anche tutte quelle prevedibili che generano o possono generare impatti ambientali su cui l'azienda può esercitare un'influenza o un certo controllo, come segue:

Condizioni NORMALI:	Avviamento, marcia, arresto, manutenzione, caricamento, scaricamento, messa a regime;
Condizioni ANORMALI:	Errore umano, mancanza di energia, mancato funzionamento di organi di regolazione;
Condizioni di EMERGENZA e di possibili incidenti	Errore umano, mancanza di energia, guasti, rotture, incendio, esplosione, cedimenti strutturali.

• **Fase 4 - Identificazione degli aspetti ambientali da considerare**

Nel modulo **Registro degli aspetti ambientali** il RSG-Responsabile della funzione aziendale interessata (resp. ufficio, resp. commessa, ...), individua tutti gli aspetti ambientali da prendere in considerazione nei processi di competenza per le interazioni che le attività, i prodotti e i servizi (anche di fornitori o subappaltatori) possono avere sull'ambiente identificandoli con una S secondo la seguente tabella;

La significatività dell'aspetto ambientale è calcolata con il principio del "risk basic thinking" con la probabilità di accadimento e la magnitudo ossia le conseguenze attese per l'ambiente in funzione delle prescrizioni normative applicabili, e del contesto ambientale di riferimento, se l'esigenza e aspettativa delle parti interessate non viene soddisfatta.

$$R = P \times M$$

NB: la magnitudo presa in considerazione è la conseguenza più negativa (numero maggiore) fra Impatto Ambientale (M1)

La significatività dell'aspetto ambientale è calcolata con il principio del "risk basic thinking" con la probabilità di accadimento e la magnitudo ossia le conseguenze attese per l'ambiente in funzione delle prescrizioni normative applicabili, e del contesto ambientale di riferimento, se l'esigenza e aspettativa delle parti interessate non viene soddisfatta.

IL RISCHIO AMBIENTALE è:

- RISCHIO ACCETTABILE (1-4): ASP. AMB.LE (AA) NON SIGNIFICATIVO
- RISCHIO TOLLERABILE (5-8): AA SIGNIFICATIVO
- RISCHIO MIGLIORABILE (9-16): AA MOLTO SIGNIFICATIVO

Per i rischi SIGNIFICATIVI E MOLTO SIGNIFICATIVI il RSG identifica il tipo di fattore di controllo tecnologico

attuato per valutare le priorità di intervento sull'aspetto considerato.

Per l'individuazione del fattore di controllo 1, 2, 3 o 4 si considerano la Gestione attuale dell'aspetto (nelle condizioni normali, non normali e di emergenza) a supporto oggettivo della valutazione fatta.

La moltiplicazione tra il Fattore di controllo e il Rischio Ambientale individuato mi identifica il valore del rischio compensato e quindi le priorità di intervento previste:

categoria di rischio compensato (1-16): ASPETTO AMBIENTALE CON PRIORITA' DI INTERVENTO BASSA

categoria di rischio compensato (17-32): ASPETTO AMBIENTALE CON PRIORITA' DI INTERVENTO MEDIA

categoria di rischio compensato (33-48): ASPETTO AMBIENTALE CON PRIORITA' DI INTERVENTO ELEVATA

categoria di rischio compensato (49-64): ASPETTO AMBIENTALE CON PRIORITA' DI INTERVENTO MOLTO ELEVATA

• *Fase 5 – Valutazione degli aspetti ambientali “significativi”*

Numerose opportunità possono essere identificate in funzione del miglioramento degli aspetti ambientali durante le fasi di esercizio o nelle fasi progettuali.

Tali opportunità vanno dalla fidelizzazione del Cliente, dal miglioramento dei rapporti con la pubblica amministrazione, della collettività, delle stesse matrici ambientali considerate, anche con opportunità di portare a termine la costruzione delle opere grazie alle azioni adottate per la minimizzazione degli impatti ambientali.

Le Azioni per affrontare i rischi e cogliere le opportunità comprese le attività di controllo operativo e monitoraggio e misurazione sono definiti dal RSG in funzione del rischio individuato. Le azioni adottate sono descritte nella colonna “Azioni per affrontare i rischi e cogliere le opportunità comprese le attività di controllo operativo e monitoraggio e misurazione “

VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ correlati agli obblighi di conformità

Al fine di valutare gli obblighi di conformità correlati agli aspetti ambientali l'organizzazione, con ausilio dell'Elenco della Normativa Applicabile, individua gli aspetti ambientali che hanno anche un riferimento normativo di conformità, ad es. per la qualità dell'aria la parte III del D.Lgs. 152/06 parte V individua i parametri e i limiti di qualità dell'aria delle emissioni in atmosfera prodotte, per il quale l'azienda garantirà il rispetto tramite il piano dei monitoraggio ambientali (scadenziario allegato).

Tali obblighi saranno individuati nella colonna “Prescrizioni Legali” Norme di riferimento e prescrizioni legali / Obblighi di conformità della tabella R/O precedentemente descritta

Come già detto ogni “obbligo di conformità” sarà riportato nello “Scadenziario Ambientale” che ne consentirà la tenuta sotto controllo secondo il piano di monitoraggio definito.

Le azioni adottate, possono riguardare oltre a specifiche analisi di laboratorio o altro tipo, anche la definizione di specifiche procedure, ad es. procedura di “Gestione Rifiuti” che consente di mantenere il rischio ad un livello accettabile.

VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ al contesto dell'organizzazione e alle parti interessate.

Per la valutazione dei rischi e opportunità degli aspetti ambientali del contesto e delle parti interessate si eseguirà utilizza una tabella analoga a quella già citata ma la valutazione verterà su parametri differenti.

In particolare si dovrà analizzare il contesto di riferimento in cui l'azienda opera, considerando le esigenze e aspettative delle parti interessate per i fattori individuati. Successivamente si eseguirà una valutazione del rischio analizzando il rischio possibile in funzione della probabilità di accadimento (da 1 improbabile, 2 possibile, 3 probabile, 4 molto probabile) e il danno (impatto) atteso (1 trascurabile, 2 circoscritto all'attività/cantiere fenomeno che non pregiudica le matrici ambientali, 3 fenomeno influenza anche le matrici ambientali limitrofe, 4 danno esteso alle matrici ambientali, non regressibile)

Gestione degli aspetti ambientali significativi

RSG- esamina **Registro degli aspetti ambientali** prodotto precedentemente per ciascun aspetto significativo individuato, stabilisce le azioni da adottare per sorvegliare e misurare, regolarmente, l'impatto individuato nell'area di

competenza.

Per ogni aspetto ambientale significativo individuato, riguardante anche gli eventuali Fornitori e Subappaltatori, in cui l'assenza di procedure potrebbe portare a difformità rispetto alla "politica ambientale" RSG assicura la disponibilità di pertinenti Istruzioni Documentate che ne regolano: caratteristiche della situazione, normative di riferimento, azioni da intraprendere, risorse da impegnare, responsabilità di gestione, controlli da eseguire, modalità di registrazione.

Tali Istruzioni Documentate sono tenute sotto controllo da RSG che ne garantisce l'adeguatezza con riferimento al **Registro degli aspetti ambientali** ... identificazione dell'attività/prodotto/servizio interessato

Non conformità ambientali

In ogni caso in cui le previsioni derivanti da questa procedura non siano rispettate (scostamento rispetto ai valori di riferimento stabiliti, efficacia delle azioni previste, probabilità di accadimento degli eventi, mancata individuazione di aspetti ambientali significativi, assenza o inadeguatezza di istruzioni operative, inadeguata conoscenza di istruzioni, non conformità rilevate nelle audit ambientali...), la non conformità ambientale reale o potenziale viene registrata e gestita con ausilio del modulo **Registro NC AC**, fino a rimuoverne efficacemente le cause con adeguate azioni correttive.

RSG assicura che la gestione della singola non conformità ambientale o anche il riesame della gestione delle stesse determini, se del caso, aggiornamenti o modifiche della documentazione del SG.

Aggiornamento della pianificazione e gestione

I contenuti sono aggiornati in ogni caso di modifica delle normative applicabili o di processi aziendali (per nuove modalità di funzionamento di uffici o per l'attivazione di nuove commesse); in tali casi il RSG- utilizza i documenti esistenti, tenuti sotto controllo, e li aggiorna con le integrazioni del caso, analizzando i processi, le situazioni, la normativa applicabile, ..., concordando gli aggiornamenti da introdurre nei documenti attuali.

In occasione del riesame della direzione le Istruzioni Documentate vengono revisionate in funzione dei nuovi processi eventualmente attivati in Azienda.

L'individuazione degli aspetti ambientali significativi richiede, tra l'altro, la conoscenza e tenuta sotto controllo delle normative, di legge e non, applicabili.

A tal fine RSG cura che per ogni area aziendale siano individuate, raccolte e registrate le normative applicabili, con ausilio del modulo **Elenco Normativa**.

Gli originali dei documenti prodotti in applicazione della procedura (gli allegati e le Istruzioni Documentate) sono conservati da RSG, ma vengono aggiornati da tutti i RSG-Responsabile della Funzione che ne fanno uso, in accordo con RSG.

Le registrazioni delle attività descritte nella procedura sono conservate dal RSG.

AZIONI PER INDIVIDUARE ASPETTI SICUREZZA E SALUTE PER I LAVORATORI

L'organizzazione ha stabilito, attua e mantiene uno o più processi per l'identificazione continua e proattiva dei pericoli. I processi tengono conto, ma non limitarsi a:

- a) come è organizzato il lavoro, fattori sociali (inclusi carico di lavoro, ore di lavoro, vessazioni, molestie e intimidazioni), leadership e cultura nell'organizzazione;
- b) attività e situazioni di routine e non di routine, compresi i pericoli derivanti da:
 - infrastrutture, attrezzature, materiali, sostanze e condizioni fisiche del luogo di lavoro;
 - progettazione di prodotti e servizi, ricerca, sviluppo, collaudo, produzione, assemblaggio, costruzione, erogazione di servizi, manutenzione e smaltimento;
 - fattori umani;
 - come viene eseguito il lavoro;
- c) incidenti rilevanti accaduti, interni o esterni all'organizzazione, incluse le emergenze e le loro cause;
- d) Situazioni di potenziale emergenza

- e) Persone:
 - chi ha accesso al luogo di lavoro
 - coloro che lavorano nelle vicinanze
 - lavoratori in un luogo non sotto il controllo diretto della Impresa Ceccaranelli Srl
- f) cambiamenti effettivi o proposti, attività operative, processi
- g) cambiamenti nella conoscenza e nelle informazioni dei pericoli

La procedura descrive le azioni che la Direzione mette in atto per individuare, tenere sotto controllo e verificare le attività ed i prodotti aziendali che impattano su aspetti relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, comprendendovi sia le attività di sede (uffici, magazzino, ...) che di cantiere.

La procedura riguarda sia attività svolte dal personale aziendale che da personale operante per conto dell'azienda stessa (subappaltatori, fornitori, ditte operatrici esterne, ...) o che comunque accede ai propri spazi di lavoro (compresi ad es. i Clienti e Visitatori).

Datore di Lavoro: è responsabile della valutazione dei rischi (art. 17 del D.Lgs. 81/08). All'interno dell'Azienda egli demanda la predisposizione del Documento di Valutazione dei Rischi al RSPP, rimanendone responsabile della relativa approvazione e sottoscrizione

Responsabile del Sistema di Gestione (RSG): collabora con RSPP e suggerisce misure di prevenzione e protezione ai fini della riduzione dei rischi. Riceve copia di tutti i documenti di valutazione dei rischi emessi e ne controlla, anche attraverso gli audit interni, la corretta applicazione e gestione.

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP): è responsabile delle attività che la normativa in vigore attribuisce al servizio di prevenzione e protezione dai rischi ed in particolare della:

- individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro;
- predisposizione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive e sistemi di protezione definiti in conseguenza della valutazione dei rischi;
- predisposizione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali / di cantiere;
- predisposizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori, che sottopone all'approvazione del Datore di Lavoro / dirigente delegato.

Inoltre, egli predispose il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), coinvolge ed informa RLS e MC per tale valutazione ed, infine, sottopone il documento ad AD per la relativa approvazione. Come ultimo passo, trasmette lo stesso DVR a RSSL ed al RC o RA eventualmente interessati.

Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS): sono coinvolti nella valutazione dei rischi ai fini della predisposizione di tutti i DVR.

Medico Competente (MC): collabora con il datore di lavoro e con il RSPP alla valutazione dei rischi, anche ai fini del programma di sorveglianza sanitaria

Tutti i lavoratori dell'azienda: hanno l'obbligo di attenersi scrupolosamente alle disposizioni ed alle procedure di sicurezza vigenti in azienda e richiamate nel DVR del luogo di lavoro in cui operano.

Gestione dei requisiti sulla SSL

In Azienda sono disposte formalmente le disposizioni per:

- a) Assicurare la sistematica disponibilità delle disposizioni di legge su obblighi relativi alla SSL.

A tal scopo è disposto il **§ 7.5.2 Gestione delle prescrizioni legali** (comprendente delle prescrizioni legali relative a ambiente e SSL) che definisce le modalità adottate in Azienda per l'identificazione, la gestione, la comunicazione interna e l'accessibilità delle prescrizioni legali e di altro tipo per tutte le attività comunque connesse alla natura, alle funzioni ed alle attività aziendali.

- b) Assicurare la sistematica informazione al personale aziendale ed agli interlocutori esterni sulle prescrizioni relative alla SSL.

A tal scopo è disposto il **§ 7.4 Comunicazione** che assicura il corretto ed efficace flusso delle informazioni relative alla Salute e Sicurezza sul lavoro ai vari livelli dell'azienda e nei confronti degli interlocutori esterni.

L'azienda esegue e documenta la valutazione dei rischi per ogni attività svolta in essa,

- Per le attività gestionali tipicamente svolte in uffici
- Per le attività produttive tipicamente svolte in officina/magazzini/... o anche
- Per le attività produttive tipicamente svolte in cantiere temporaneo o mobile

Per tutte le dette situazioni, vengono adottati i criteri per la valutazione del rischio e le modalità di controllo del personale operante all'interno dei locali aziendali (uffici, stabilimento, officina, magazzini, ...) indicati nella presente procedura.

Nello svolgimento di attività produttive svolte in eventuali "cantieri temporanei e mobili", come definiti in allegato X del D.Lgs. 81, le disposizioni della procedura sono integrate da altre esposte nell'istruzione documentata **Gestione SSL - Cantiere**, per le quali il DVR sarà esteso con la valutazione dei rischi del cantiere (POS-Piano Operativo di Sicurezza), con i contenuti minimi previsti nell'Allegato XV dello stesso D.Lgs. 81/08. La valutazione dei rischi oggetto del/i POS va eseguita con gli stessi criteri del DVR, esposti nel seguito.

Il Datore di lavoro dispone che il RSPP, in collaborazione con il RLS-Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza e con il Medico competente, rediga il DVR-Documento di Valutazione dei Rischi.

In applicazione del D.Lgs. 81/08 art. 28 comma 2 il DVR deve contenere:

- a) una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale siano specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- b) l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a);
- c) il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- d) l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;
- e) l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- f) l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento.

Nel caso di affidamento di attività (lavori, servizi e forniture) a Imprese appaltatrici o Lavoratori autonomi all'interno dei locali aziendali (sede aziendale, stabilimento, officina, magazzino, ...), l'Azienda deve (art 26 del D.lgs. 81)

- verificare l'idoneità tecnico-professionale delle Imprese o Lavoratori
- redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali),
- emettere il contratto di appalto allegandovi il DUVRI e specificandovi i costi per la sicurezza
- fornire ai Soggetti interessati dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare
- promuovere la cooperazione ed il coordinamento delle misure di prevenzione e protezione da rischi sulle attività oggetto dell'appalto

La valutazione dei rischi viene svolta attraverso le seguenti fasi:

- identificazione delle ATTIVITÀ o degli AMBIENTI o degli IMPIANTI (macchine e attrezzature) per i quali possono manifestarsi dei pericoli per la SSL
- Per ciascuna ATTIVITÀ / AMBIENTE / IMPIANTO identificato si identificano i possibili pericoli e, per ciascuno di essi: si valuta il rischio, si definisce il relativo "controllo operativo" e si valuta il "rischio residuo"
- Esecuzione delle attività di monitoraggio / misurazione stabilite in ciascuna "Scheda di gestione dei rischi"

(esempio in allegato)

- Analisi dei dati di monitoraggio/misurazione e attivazione di Piani di miglioramento

Per ogni Area aziendale (sede aziendale, sito produttivo, cantiere, officina, magazzino, ...) vengono individuati, tutte le ATTIVITÀ o gli AMBIENTI o gli IMPIANTI, sia di proprietà aziendale che forniti da terzi, che possono determinare pericoli per la SSL sia in sede che nelle unità esterne, come segue:

- I pericoli da considerare, oltre che dal personale interno sono quelli di tutto il personale che ha accesso nell'ambiente di lavoro compresi i contraffattori (subappaltatori, fornitori, ditte operatrici esterne, ...) e i visitatori.
- I pericoli da considerare riguardano sia le attività routinarie che non routinarie e devono tener conto della provenienza del personale, le capacità ed altri fattori di tipo umano.
- Vanno considerati anche i pericoli che hanno origine dall'esterno del posto di lavoro ma che sono capaci di influenzare negativamente la SSL degli operatori del posto di lavoro (es. il rumore, onde elettromagnetiche, gas, polveri, provenienti dall'esterno).
- Eventuali cambiamenti o progetti di cambiamento nell'organizzazione, nelle attività o nell'utilizzo dei materiali; eventuali modifiche al sistema di gestione aziendale, compresi i cambiamenti temporanei che possono determinare impatti sull'operatività, su processi e sulle attività
- Ogni prescrizione legale cogente sui possibili rischi, compresi i controlli previsti dalla normativa

Per ciascuna ATTIVITÀ / AMBIENTE / IMPIANTO identificato si identificano i possibili pericoli e, per ciascuno di essi si utilizza e:

- si valuta il rischio
- si definisce il relativo "controllo operativo"
- si valuta il "rischio residuo"

Modalità di valutazione

La valutazione dei rischi è stata effettuata utilizzando le metodiche ed i criteri ritenuti più adeguati alle situazioni lavorative aziendali, tenendo conto dei principi generali di tutela previsti dall'art. 15 del D.Lgs. 81/08. Laddove la legislazione fornisce indicazioni specifiche sulle modalità di valutazione, i descrittori di rischio sono stati individuati sulla base di **norme tecniche e/o linee guida di riferimento**, avvalendosi anche delle informazioni contenute in banche dati istituzionali, nazionali ed internazionali (Es.: Rumore, Vibrazioni, Movimentazione manuale dei carichi, ecc.).

In assenza di indicazioni legislative specifiche sulle modalità di valutazione, sono stati adottati criteri basati sull'esperienza e conoscenza delle effettive condizioni lavorative dell'azienda e, ove disponibili, su strumenti di supporto, dati desumibili dal registro infortuni, profili di rischio, indici infortunistici, dinamiche infortunistiche, liste di controllo, norme tecniche, istruzioni di uso e manutenzione, ecc. In tal caso, l'entità dei rischi viene ricavata assegnando un opportuno valore alla **probabilità di accadimento (P)** ed alla **gravità del danno (D)**. Dalla combinazione di tali grandezze si ricava la matrice di rischio la cui entità è data dalla relazione:

$$R = P \times D$$

Alla **probabilità di accadimento dell'evento P** è associato un indice numerico rappresentato nella seguente tabella:

PROBABILITA' DELL'EVENTO		
1	Improbabile	Non si ha notizia di infortuni verificatisi in analoghe condizioni di lavoro, per cui il verificarsi dell'evento susciterebbe stupore e incredulità.
2	Poco probabile	La deficienza riscontrata potrebbe provocare un danno agli addetti soltanto in concomitanza con altre situazioni sfavorevoli; si ha notizia che, in rarissime occasioni di lavoro, si sono verificati infortuni per condizioni di lavoro similari.
3	Probabile	La deficienza riscontrata potrebbe determinare un danno agli addetti, anche se non in maniera automatica, dalle statistiche si rileva che, in qualche caso, si sono verificati infortuni per analoghe condizioni di lavoro.
4	M. Probabile	Esiste una correlazione diretta tra l'anomalia rilevata e la possibilità che si verifichi un danno agli addetti; in analoghe condizioni di lavoro si sono verificati infortuni nella stessa azienda,

	per cui il verificarsi dell'infortunio non susciterebbe alcuno stupore nei vertici aziendali.
--	---

La gravità del danno viene stimata analizzando la tipologia di danno, le parti del corpo che possono essere coinvolte e il numero di esposti presenti. Alla **gravità del danno (D)** è associato un indice numerico rappresentato nella seguente tabella:

GRAVITA' DEL DANNO		
1	Lieve	L'evento potrebbe avere conseguenze di invalidità parziale, rapidamente reversibile, per non più di un addetto. Infortunati con assenze dal lavoro fino a 1 giorni
2	Modesto	L'evento potrebbe avere conseguenze di inabilità temporanea, per uno o più addetti. Infortunati con assenze dal lavoro fino a 3 giorni
3	Grave	L'evento potrebbe avere conseguenze di invalidità, con postumi permanenti per uno o più addetti. Infortunati con assenze dal lavoro da 3 a 30 giorni
4	Gravissimo	L'evento potrebbe avere conseguenze di morte o di inabilità permanente, per uno o più addetti. Infortunati con assenze dal lavoro superiori a 30 giorni

Matrice dei rischi

La matrice che scaturisce dalla combinazione di **probabilità** e **danno** è rappresentata in figura seguente:

		DANNO			
		Lieve	Modesto	Grave	Gravissimo
PROBABILITA'		1	2	3	4
Molto probabile	4	4	8	12	16
Probabile	3	3	6	9	12
Poco probabile	2	2	4	6	8
Improbabile	1	1	2	3	4

Entità Rischio	Valori	Priorità intervento	Tempi di attuazione
Basso	$(1 \leq R \leq 4)$	Miglioramenti da valutare in fase di programmazione	180 gg
Medio	$(6 \leq R \leq 8)$	miglioramenti da applicare a medio termine	60 gg
Alto	$(9 \leq R \leq 12)$	Miglioramenti da applicare con urgenza	30 gg
Molto Alto	$(R = 16)$	Miglioramenti da applicare immediatamente	0 gg

Principi gerarchici della prevenzione dei rischi

per ogni rischio individuato, qualora lo stesso rischio non rientri nel campo di "rischio accettabile", sono stabilite tutte le azioni di prevenzione e protezione dai rischi al fine di riportarlo nel campo di "rischio accettabile" seguendo i principi gerarchici della prevenzione secondo i seguenti criteri:

1. eliminazione dei rischi;
2. sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o lo è meno;
3. combattere i rischi alla fonte;
4. applicare provvedimenti collettivi di protezione piuttosto che individuali;
5. adeguarsi al progresso tecnico ed ai cambiamenti nel campo dell'informazione;
6. cercare di garantire un miglioramento del livello di protezione.

Rischio Accettabile

Per tutti i rischi individuati, BASSO, ACCETTABILE, NOTEVOLE, ELEVATO sono definiti gli interventi/Disposizioni/procedure per ridurre il livello di rischio a condizioni "ACCETTABILI".

Per quanto definito il rischio è accettabile solo con l'adozione degli interventi/Disposizioni/procedure per ridurre il livello di rischio indicati successivamente alla valutazione del rischio stessa.

Valutazione di rischi specifici

Considerando che per alcune tipologie di rischio la valutazione dell'esposizione prevede limiti di azione, TLV, (ad esempio per i rischi relativi al rumore, vibrazioni, amianto ecc) tali rischi saranno valutati attraverso la verifica strumentale e/o attraverso la descrizione puntuale dello stato di fatto (ad esempio descrivendo la conformità degli ambienti di lavoro in conformità a quanto stabilito dalla normativa come per altezze cubatura ecc) oppure attraverso specifiche analisi richiamate dalle norme vigenti (come ad esempio per il rischio chimico).

Di seguito viene definito come gli indici di rischio calcolati o misurati per specifici rischi tipo rumore e vibrazioni, siano rapportabili con i livelli di rischio considerati.

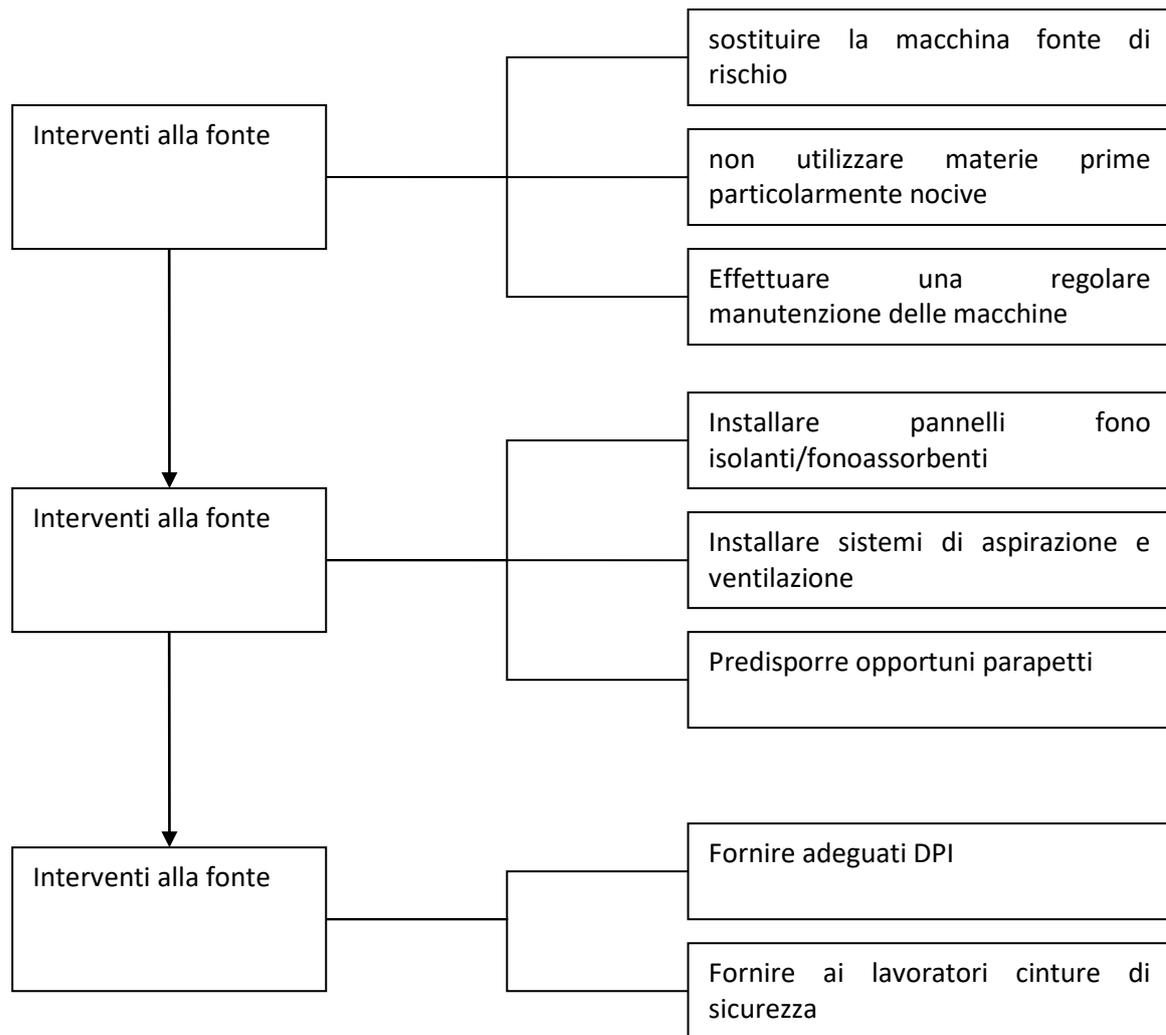
Tabella di correlazione tra gli indici di rischio calcolati o misurati con metodologia specifica e livelli di rischio considerati		
Rischio specifico	Indice di rischio calcolato o misurato	Livello di rischio
RUMORE	Livello 1 $L_{ex,8h} < 80 \text{ dB(A)}$	BASSO
RUMORE	Livello 2 $80 \text{ dB(A)} < L_{ex,8h} < 85 \text{ dB(A)}$	MEDIO
RUMORE	Livello 3 $85 \text{ dB(A)} < L_{ex,8h} < 87 \text{ dB(A)}$	ALTO
RUMORE	Livello 4 $L_{ex,8h} > 87$	ALTISSIMO
VIBRAZIONI - Mano-braccio	Valore d'azione di $A(8) < 2,5 \text{ m/s}^2$	BASSO
VIBRAZIONI - Mano-braccio	Valore d'azione di $A(8) = 2,5 \text{ m/s}^2$	MEDIO
VIBRAZIONI - Mano-braccio	$2,5 \text{ m/s}^2 < \text{Valore d'azione di } A(8) < 5,0 \text{ m/s}^2$	ALTO
VIBRAZIONI - Mano-braccio	Valore limite di $A(8) \geq 5,0 \text{ m/s}^2$	ALTISSIMO
VIBRAZIONI - Corpo intero	Valore d'azione di $A(8) < 0,5 \text{ m/s}^2$	BASSO
VIBRAZIONI - Corpo intero	Valore d'azione di $A(8) = 0,5 \text{ m/s}^2$	MEDIO
VIBRAZIONI - Corpo intero	$0,5 \text{ m/s}^2 < \text{Valore d'azione di } A(8) < 1,0 \text{ m/s}^2$	ALTO
VIBRAZIONI - Corpo intero	Valore limite di $A(8) \geq 1,0 \text{ m/s}^2$	ALTISSIMO

Definizione delle Misure di Prevenzione e Protezione (controllo operativo)

In base ai rischi individuati, ed al relativo livello, ad esempio con il Modulo in allegato "Scheda di gestione dei rischi" vanno stabilite le misure di Prevenzione e protezione (controllo operativo) da seguire per ridurre ad un livello accettabile il Rischio, tenendo conto della seguente gerarchia di priorità d'intervento:

- **ELIMINAZIONE DEL RISCHIO** (es. eliminazione dei rischi alla fonte)
- **SOSTITUZIONE DEL RISCHIO** (es. sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso e lo è meno)
- **ADOZIONE DI MISURE TECNOLOGICHE** (es. installazione di strutture/apparecchiature per la riduzione del rischio)
- **ADOZIONE DI SEGNALETICHE E CONTROLLI PROCEDURALI/AMMINISTRATIVI** (es. disposizione di procedure, schede tecniche, istruzioni per l'esecuzione dell'attività applicare provvedimenti di protezione collettivi, adeguarsi al progresso tecnico e ai cambiamenti nel campo dell'informazione,
- **ADOZIONE DI DPI-DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE**

Nel seguito viene esposto un esempio di tale metodica



Valutazione del rischio residuo

Considerando l'adozione delle attività di prevenzione e prevenzione stabilite, nell'allegato "Scheda di gestione dei rischi" viene valutato il Rischio residuo, con le stesse modalità adottate per la valutazione iniziale. Il rischio residuo deve avere un "livello accettabile di rischio".

Gestione del cambiamento

L'organizzazione deve stabilire uno o più processi per l'attuazione e il controllo delle modifiche temporanee e permanenti pianificate che hanno un impatto sulle prestazioni in termini di SSL, tra cui;

a) nuovi prodotti, servizi e processi o modifiche a prodotti, servizi e processi esistenti, inclusi:

- ubicazione del luogo di lavoro e aree circostanti;
- organizzazione del lavoro;
- condizioni di lavoro;
- impianti e attrezzature;
- forza lavoro;

b) cambiamenti nei requisiti legali e altri requisiti;

c) cambiamenti nelle conoscenze o informazioni su pericoli e rischi per la SSL;

d) sviluppi nella conoscenza e nella tecnologia.

L'organizzazione deve riesaminare le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario.

Attività di monitoraggio e misurazione

Per ogni attività di prevenzione e protezione stabilita vengono definite le attività di monitoraggio e misurazione, specificandone le modalità di esecuzione e registrazione e le frequenze di esecuzione.

Esecuzione e registrazione delle attività di monitoraggio / misurazione Sullo “Scadenziario” vengono segnalate le scadenze delle attività di monitoraggio / misurazione stabilite e, in base alle scadenze, vengono eseguiti e registrati nello Scadenziario i controlli eseguiti.

Miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza La Direzione, con ausilio del Servizio di Prevenzione e Protezione, monitora i risultati delle azioni di monitoraggio e misurazione standard stabilite e, tenendo conto di quanto altro pertinente (politica e obiettivi aziendali, risultati degli audit, novità nel processo aziendale, nuove risorse umane e/o infrastrutturali e/o ambientali, nuovi prodotti chimici e altro, esigenze esterne di legge o contrattuali, ...), analizza i dati e individua situazioni di carenza e/o possibile miglioramento per garantire nel tempo i livelli di SSL stabiliti nella politica e negli obiettivi.

Il documento in uscita è il “Piano di miglioramento” che, in applicazione di quanto definito all’art.28 c.2 l.c), rappresenta il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;

Le azioni da prevedere nel Piano di miglioramento sono, ad esempio:

- Formazione al personale
- Aggiornamento di procedure
- Aggiornamento del controllo operativo di “Scheda di gestione dei rischi”
- Pianificazione di audit interno
- Disposizioni per gli acquisti di macchine attrezzature preparati più sicuri
-

Preparazione e risposta alle emergenze

Per ogni potenziale situazione di emergenza e di potenziale incidente che possa influire sulla SSL, l’azienda stabilisce, attua e mantiene attivi appositi “Piani di emergenza” documentati per stabilire le azioni e le responsabilità da attivare per prevenire o mitigare le conseguenze della SSL associate alla situazione stessa.

Il Piano di emergenza tiene conto delle necessità delle Parti interessate rilevanti, come ad esempio i Servizi di emergenza (ambulanza, VVF, ...), i vicini, ...

I contenuti tipici di un Piano di emergenza sono, ad esempio:

- Organizzazione del sistema di emergenza
- procedura di attivazione del sistema di allarme
- procedure di attivazione dei Servizi pubblici (Vigili del fuoco, Polizia, Ambulanza, ...)
- procedura di evacuazione parziale o totale dei locali
- procedure particolari a tutela dei disabili
- dislocazione dei mezzi antincendio e procedure essenziali di pronto intervento
- procedure di blocco per la messa in sicurezza degli impianti
- procedura per l’attivazione degli impianti di emergenza antincendio, chiusura porte, serrande tagliafuoco, ecc.
- procedura di supporto all’azione del Vigili del fuoco

Tali Piani sono oggetto di formazione e addestramento al personale cui sono resi disponibili.

Incidenti, infortuni e azioni conseguenti relative alla SSL

Per la gestione di incidenti, mancati incidenti e infortuni nei luoghi di lavoro, fino all’analisi critica dell’evento e la conseguente definizione di azioni correttive, è disposta apposita istruzione documentata ***Gestione di incidenti e infortuni relativi alla SSL***

Aggiornamento della pianificazione e gestione

I contenuti dei documenti, schede, procedure di controllo operativo e piani di cui alla presente procedura sono

aggiornati in ogni caso di modifica delle normative applicabili o di processi aziendali (per nuove modalità di funzionamento di uffici, attivazione di nuove funzioni e mansioni, introduzione di nuove macchine e/o prodotti chimici all'interno delle attività aziendali o per l'attivazione di nuove linee di prodotto o commesse); in tali casi il Responsabile di Funzione interessato utilizza i documenti esistenti, tenuti sotto controllo con ausilio delle Figure componenti del Servizio protezione, e li aggiorna con le integrazioni del caso, analizzando i processi, le situazioni, la normativa applicabile, ..., concordando con RSG gli aggiornamenti da introdurre nei documenti attuali.

In occasione del riesame della direzione detti documenti vengono revisionati in funzione dei nuovi processi eventualmente attivati in Azienda.

La individuazione degli aspetti relativi alla SSL richiede, tra l'altro, la conoscenza e tenuta sotto controllo delle normative, di legge e non, applicabili.

A tal fine RSG cura che per ogni area aziendale siano individuate, raccolte e registrate le normative applicabili, con ausilio del modulo "Gestione Documenti".

Gli originali dei documenti prodotti in applicazione della procedura (schede, procedure di controllo operativo e piani) sono conservati da RSPP, ma vengono aggiornati da tutti i responsabili che ne fanno uso, in accordo con RSG.

Le registrazioni delle attività descritte nella procedura sono conservate dal responsabile interessato.

6.2 OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

Tutti gli obiettivi vengono riportati annualmente sul Riesame della Direzione, in cui si stabiliscono per ogni obiettivo oltre che la misura della variabile critica nell'anno in corso anche il target di riferimento per l'anno successivo.

In tale documento vengono inoltre riportati tutti i dati quantitativi e qualitativi importanti per l'andamento generale aziendale. (Vedi 93 Obiettivi 9001, 14001 e 45001)

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Nel caso di modifiche come:

- introduzione di nuovi servizi
- introduzione di nuovi mercati e/o clienti
- modifica requisiti contrattuali
- modifiche requisiti cogenti
- modifiche di carattere organizzativo
- modifiche di nuovi sistemi informativi

Tutte le modifiche occorrenti per la gestione del sistema sono effettuate in modo pianificato considerando:

- Le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze
- L'integrità del sistema di gestione
- Le disponibilità delle risorse
- L'allocazione o la riallocazione delle responsabilità ed autorità

7 SUPPORTO

Impresa Ceccaranelli Srl ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie (umane ed infrastrutture) per attuare e mantenere il sistema di gestione migliorandone in continua l'efficacia e per accrescere la soddisfazione del cliente.

7.1 RISORSE

Tutto il personale Impresa Ceccaranelli Srl , avendo influenza diretta ed indiretta sulla conformità ai requisiti di prodotto e servizio, dovrà essere idoneo e competente sulla base di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriate.

7.1.1 GENERALITA

La funzione Risorse umane ha una mappatura completa dei principali profili di ruolo con indicazione specifica, per ogni mansione, del profilo di competenze tecniche e gestionali necessarie.

7.1.2 PERSONE

Tutto il Personale di Impresa Ceccaranelli Srl , concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione e nel raggiungimento degli Obiettivi.

La funzione Risorse umane ha determinato le competenze necessarie per ruoli/mansioni che influenzano la conformità dei prodotti/servizi; ove necessario viene fornita formazione/addestramento o altra azione per acquisire la competenza necessaria. Tale funzione inoltre è responsabile direttamente e/o indirettamente tramite i diretti responsabili della valutazione dell'efficacia degli addestramenti effettuati.

Scopo della procedura è definire le responsabilità e le modalità per assicurare che in azienda siano disponibili risorse umane per lo svolgimento delle attività aziendali, con enfasi su quelle risorse determinanti per l'efficace funzionamento del Sistema Azienda conforme alla norma ISO 9001:2015.

Gestione del personale aziendale

Ad ogni posizione stabilita nell'organigramma aziendale viene assegnato il personale adeguato, nel numero e nelle competenze necessarie; queste ultime sono stabilite per ogni posizione nel **Mansionario**.

In base alle funzioni svolte nella singola posizione organizzativa la Direzione aziendale seleziona il personale dotato delle competenze necessarie.

L'Alta Direzione raccoglie le informazioni sullo stato delle risorse umane (caratteristiche tecniche e gestionali) con l'ausilio del **M1 Elenco del personale**

L'Alta Direzione predispose, per ogni dipendente o collaboratore, una scheda personale in cui conserva la documentazione che registra le attività svolte per la sua qualifica (curriculum, titoli di studio, attestati di frequenza, ...).

Il personale tecnico è distribuito nelle varie aree di commessa e tenuto sotto controllo con ausilio di rapporto relativo all'attività svolta.

L'azienda deve assicurare che il proprio personale sia consapevole dell'importanza delle sue attività e di come queste contribuiscono al raggiungimento delle conformità ai requisiti del sistema di gestione.

Le necessità di formazione si possono manifestare nelle aree aziendali o nelle specifiche commesse in cui l'Azienda è impegnata, su segnalazione del responsabile dell'attività interessata; la Direzione stabilisce le attività di addestramento e formazione da svolgere.

In particolare è assicurata la formazione per tutto il personale che svolge attività che impatta sull'azienda ed eventualmente sull'ambiente e sulla sicurezza sul luogo di lavoro.

L'azienda identifica le necessità formative in relazione ai propri aspetti lavorativi ed al proprio sistema di gestione. Essa deve provvedere alla formazione o intraprende altre azioni per soddisfare tali necessità e conserva le relative registrazioni. È assicurata la formazione per tutto il personale che svolge attività all'interno dell'azienda.

RSG – Responsabile Sistema gestione / RAM – Responsabile Amministrativo registrano le attività svolte dal personale che possano configurarsi come “addestramento” (partecipazione a corsi di formazione o svolgimento di specifiche attività aziendali che possano supportare lo sviluppo delle COMPETENZE già acquisite).

Se tali attività motivano modifiche allo stato di qualifica si provvede a registrarlo sulla Scheda personale e sul Registro del personale.

RAM è responsabile di gestire gli aspetti amministrativi del personale garantendo il rispetto di norme e contratti applicabili.

Il RSG gestisce le scadenze dei corsi di formazione ed avverte gli enti preposti all'erogazione dei corsi o degli attestati, con almeno due mesi di anticipo rispetto alla scadenza del corso o dell'attestato in modo da non dover lavorare o entrare in cantiere con documentazione scaduta.

Esecuzione della formazione e verifica dell'efficacia

La formazione può essere svolta attraverso sessioni interne oppure avvalendosi di strutture e personale esterno

qualificato. Qualora la formazione venga svolta con l'ausilio di strutture/personale esterno, sarà rilasciato da quest'ultimi un attestato con relativa verifica di apprendimento.

Per i corsi di formazione interna ci si avvale del verbale della formazione **Verbale Attività di formazione** che consente di registrare durante la formazione i dati dei partecipanti e le relative firme di presenza. Il modello è corredato delle attività di formazione svolte e della descrizione delle modalità di verifica dell'efficacia prevista.

La verifica dell'efficacia è svolta sistematicamente per ogni intervento formativo interno attraverso:

- Intervista diretta ai partecipanti
- un test di fine corso rivolto a tutti i partecipanti;
- nel caso si tratti di formazione riguardante la sicurezza sul lavoro, il RSG o il formatore interno, si occuperà di controllare nuovamente l'efficacia della formazione svolta precedentemente attraverso un ulteriore test sugli argomenti trattati nel corso avvenuto. La ripetizione del test permetterà al RSG di controllare se il lavoratore abbia compreso tutti i temi trattati dal corso.

Assunzione nuove risorse umane

Le nuove risorse umane saranno qualificate in base alla capacità di soddisfare i requisiti tecnici richiesti e quindi alla capacità di fornire servizi, funzionalità, affidabilità e qualità nei modi e nei tempi previsti e nel rispetto dei requisiti aziendali applicabili, come definiti in applicazione, ed in particolare nel rispetto del controllo operativo e del monitoraggio e misurazione previsti per gli impatti associati alle attività affidate

La Direzione, in sede di riesame del SGQ, riesamina le necessità di nuove risorse umane con l'obiettivo di attivare una nuova ricerca.

I criteri utilizzati per la qualifica di una nuova risorsa sono:

- Competenza tecnica, compreso il possesso delle certificazioni eventualmente necessarie per lo svolgimento del servizio in rispondenza ai requisiti normativi vigenti

Gestione delle risorse umane esterne

Particolari attenzioni vengono poste nell'affidare a Risorse esterne l'esecuzione di attività che influiscono sulle attività e sulle prestazioni aziendali.

Le risorse esterne sono qualificate in base alla capacità di soddisfare i requisiti tecnici richiesti e quindi alla capacità di fornire servizi, funzionalità, affidabilità e qualità nei modi e nei tempi previsti e nel rispetto dei requisiti aziendali applicabili, come definiti in applicazione, ed in particolare nel rispetto del controllo operativo e del monitoraggio e misurazione previsti per gli impatti associati alle attività affidate

RSG gestisce "Elenco fornitori **Elenco Fornitori** con indicazione delle relative caratteristiche tecniche e gestionali; con esso l'Azienda opera la selezione della risorsa necessaria e registra i dati relativi alle attività svolte.

I criteri utilizzati per la qualifica delle Ditte esterne sono (in breve):

- competenza tecnica
- possesso delle certificazioni cogenti eventualmente necessarie per lo svolgimento del servizio in rispondenza ai requisiti normativi vigenti (DVR, POS, Attestati di formazione, Controlli attrezzature...)
- qualifica tramite camera di commercio e DURC
- contatto (persona o organismo che ne costituisce il tramite con l'Azienda)
- (eventuali altri da definire di volta in volta a seconda delle necessità o del tipo di incarico da affidare).

Vedi modello **Questionario fornitore**

Per affidare una prestazione ad una Ditta esterna RAM – Responsabile Amministrativo e RSG – Responsabile Sistema gestione esprimono un primo giudizio che viene registrato nell'elenco fornitori, e qualora lo ritenga necessario esegue Audit presso la Ditta Esterna.

I risultati del monitoraggio sono riportati sulla “Elenco fornitori”: se la Ditta Esterna non soddisfa i requisiti richiesti viene segnata come “non qualificato” dal Registro.

La Direzione, in sede di riesame del SISTEMA DI GESTIONE, riesamina i risultati di questi controlli con l’obiettivo di attivare, per la singola risorsa Esterna:

- aggiornamenti della qualifica
- iniziative volte a migliorare la qualità delle prestazioni anche nel rispetto dei parametri, obiettivi e traguardi aziendali.

Flusso tipico di assegnazione di incarico

- R.AMM – Responsabile Amministrativo individua la necessità di risorse esterne e propone incarico a AD.
- R.AMM – Responsabile Amministrativo produce la BOZZA dell’Incarico introducendo tutti i requisiti tecnici e di gestione e le clausole relative ai controlli sul prodotto, consegnando la BOZZA a AMM.
- R.AMM introduce gli aspetti cogenti/amministrativi / economici e appone la firma finale
- R.AMM invia la richiesta dei documenti inseriti all’interno del documento “Verifica idoneità Tecnico Professionale”;
- Controllata la conformità, la risorsa può svolgere l’attività
- Nel caso in cui siano presenti delle non conformità, l’attivazione della fornitura non partirà fino a che non siano state corrette
- R.AMM – Responsabile Amministrativo controlla la fornitura delle prestazioni di Incarico fino all’esaurimento delle attività
- Al termine della commessa con l’ausilio di RSG – Responsabile Sistema gestione registra sull’ “Elenco fornitori” il parere di R.LAV sulle prestazioni fornite

Periodicamente R.AMM con l’ausilio di RSG analizzano le schede di valutazione complessive per monitorare le performance delle Risorse esterne.

7.1.3 INFRASTRUTTURE AZIENDALI

Impresa Ceccaranelli Srl ha determinato le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità e i requisiti del prodotto.

Tali infrastrutture comprendono:

- edifici, spazi di lavoro e servizi connessi;
- apparecchiature di processo (sia HW che SW);
- attrezzature ed automezzi
- servizi di supporto (sistemi di comunicazione o informativi...).

Queste infrastrutture, il cui elenco è riportato in apposito documento elettronico, sono controllate e periodicamente mantenute al fine di garantirne il corretto ed efficiente funzionamento.

La sicurezza delle informazioni è sotto la responsabilità del RSG.

Definire le responsabilità e le modalità per assicurare che in azienda siano disponibili adeguate risorse tecnologiche ed umane utilizzati per lo svolgimento delle attività aziendali, con enfasi su quelle utilizzate per la realizzazione del servizio.

Gestione delle risorse

Le attività con cui è svolta la gestione delle risorse tecnologiche sono identificate come “FASI”.

Per ciascuna FASE sono indicate le responsabilità, le azioni e le modalità di registrazione eventualmente necessarie.

Fase 1 - Valutazione

La Direzione, valuta e mette a disposizione le risorse tecnologiche indispensabile per l'erogazione del servizio richiesto

Fase 2- Identificazione e Registrazione

RSG prende in carico le risorse tecniche (macchine/attrezzature).

Prima dell'utilizzo è cura di Responsabile delle Risorse identificare singolarmente ogni risorsa tecnologica.

All'occorrenza verrà utilizzata sul macchinario/attrezzatura un'etichetta identificativa corrispondente ad un codice aziendale stabilito nel ***Elenco risorse*** che comprende:

- le macchine operatrici
- le attrezzature di una certa rilevanza

L'elenco viene aggiornato in caso di :

- acquisto di nuove risorse
- dismissione delle risorse non più usate o inutilizzabili.

Per ogni macchinario è predisposta una "Scheda macchina" che comprende l'elenco delle verifiche/manutenzioni da eseguire con la relativa periodicità .

Fase 3- Manutenzione e controllo" di efficienza della attrezzatura

RSG / Operatori Per le attrezzature/macchinari controlla o affida all'esterno le attività di manutenzione ordinaria.

Le operazioni svolte (comprese quelle svolte all'esterno) sono annotate sulla "scheda"macchina

Manutenzione di macchine operatrici e automezzi

La manutenzione dei macchinari si divide in:

- manutenzione programmata (ordinaria)
- manutenzione straordinaria.

Le operazioni di manutenzione ordinaria che comprendono anche i controlli routinari dei mezzi/attrezzature, vengono effettuate da personale interno e/o assegnate a personale esterno qualificato.

Per ogni macchinario importante e soggetto a manutenzione ordinaria l'operatore annota sulla "Scheda Macchina" tutte le relative operazioni di controllo e manutenzione, anche se effettuate all'esterno (officine e/o personale che periodicamente verifica le attrezzature in azienda).

E' cura dell'operatore del macchinario segnalare i problemi di funzionamento o le rotture al RSG, il quale tempestivamente provvede ad attivare l'operazione di manutenzione straordinaria.

Fase 4- Attività amministrative

RSG/RAM gestisce apposito scadenario delle attività amministrative associate alla gestione del macchinario (bollo, assicurazione, revisione, ...).

All'approssimarsi delle scadenze, si attiva, per le incombenze del caso:

- contatto con enti esterni (assicurazioni, officine di revisione)
- pagamenti e versamenti.

Elenco risorse è conservato da RGR: esso costituisce l'indice della raccolta delle Schede di macchina operatrice e di automezzo.

La “Scheda di macchina operatrice” e/o le “Schede di automezzo” sono lasciate e custodite direttamente sulle macchine e gestite direttamente dall’operatore. Se del Caso copia delle stesse viene conservata in una cartella apposita a cura del RGR.

I documenti tecnici (tagliandi, istruzioni d’uso, libretti e schede di manutenzione) relativi al macchinario sono conservati in originale insieme alla Scheda di macchina operatrice o di automezzo” ed in copia (per quanto necessario) insieme al macchinario stesso.

I documenti fiscali e amministrativi sono generalmente conservati in originale presso l’Ufficio Amministrativo. Per gli automezzi il libretto di circolazione ed il tagliando dell’assicurazione sono tenuti a bordo.

I documenti del personale sono conservati in originale presso archivio del RSG e di RGR in funzione delle rispettive competenze, e gestiti qualora sia ritenuto necessario con l’ausilio di Consulente del lavoro o altro.

Fase 5- Conservazione e utilizzo di macchinari/attrezzature

I macchinari/attrezzature sono conservati con le modalità indicate dal RSG in apposito luogo protetto (magazzino, ...).

RSG/R.LAV è responsabile dell’assegnazione degli attrezzature/automezzi al singolo operatore.

RSG/R.LAV controlla che gli Operatori utilizzino e conservino macchinari/attrezzature assegnati nel rispetto della presente procedura.

Fase 6 - Verifica processo

Il RSG periodicamente e comunque durante l’esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne verifica la corretta applicazione della presente procedura.

Descrizione delle attività di controllo degli strumenti di misura

Le attività con cui è svolto il controllo degli strumenti di misura sono interamente descritte nella presente procedura che, per ogni fase del processo, indica le principali responsabilità, le informazioni necessarie e le informazioni prodotte, con eventuale riferimento ad altre procedure del SG.

Alcune apparecchiature non necessitano di vere e proprie tarature ovvero sono auto-taranti; essi richiedano solamente che durante l’uso se ne controlli la funzionalità.

Per apparecchiature semplici con marcatura CE indicante la conformità alla Direttiva applicabile è sufficiente verificare che l’accuratezza indicata sia adeguata alle esigenze di misurazione.

Le apparecchiature di misura complesse devono, ove possibile, assicurare la riferibilità ai campioni nazionali riconosciuti, o essere verificate tramite altri metodi

Per misurazioni grossolane eseguite da operatori durante l’esecuzione delle operazioni di produzione o installazione (tipicamente misure lineari) possono essere impiegati strumenti che, essendo considerati semplici attrezzature da lavoro, non sono controllati secondo la presente procedura e quindi sono privi di etichetta identificativa.

Etichetta identificativa

Prima della messa in esercizio, è cura di RSG identificare ogni strumento.

Ciò avviene apponendo fisicamente sullo strumento un’etichetta identificativa come segue

Codice			C	NC

Il codice è del tipo sequenziale

SM (Strumento) e un n° sequenziale di due cifre)

mentre C / NC indica che lo stato di taratura è “Conforme” o “Non Conforme”

oppure

identificando la matricola nel **Elenco strumenti** (in tal modo in ogni momento possiamo lo stato di taratura dello strumento e comunque prima della relativa scadenza RGR provvederà al ritiro per la taratura dello strumento.

Conservazione

Gli strumenti di misura primari sono conservati da RSG in luogo protetto in sede.

Strumenti di misura che non sono di proprietà dell'azienda

L'Azienda si assicura della tenuta sotto controllo degli strumenti di misura di proprietà di Strutture esterne incaricate di eseguire misurazioni per conto dell'Azienda stessa (laboratori metrologici, consulenti, subappaltatori di lavorazioni che richiedano misurazioni, ...).

A tal fine i documenti di incarico contengono, almeno, le disposizioni che seguono:

<p>Nello svolgimento delle attività affidate il fornitore dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avere un elenco degli strumenti tenuti sotto controllo - identificare ciascuno strumento tenuto sotto controllo - definire le modalità di controllo adottate per di ogni strumento di misura che ne garantiscano la precisione voluta - registrare i controlli effettuati sugli strumenti di misura - utilizzare strumenti tenuti sotto controllo come sopra

L'Azienda verifica l'applicazione di tali prescrizioni nell'ambito dei controlli esercitati sul fornitore.

Elenco strumenti è conservato in originale in archivio dedicato nella versione corrente a cura del RSG. Esso costituisce l'indice della raccolta delle Schede di apparecchiatura che seguono.

Qualora la verifica dello strumento venga fatta all'interno con strumenti campione, la "Scheda strumenti campione" è custodita in originale in apposito raccoglitore a cura del RSG. La scheda è conservata per un periodo di un anno dopo l'alienazione dello strumento.

I documenti che contengono informazioni sulle modalità di utilizzo dello strumento (manuale d'uso o simile) e sullo stato di taratura (certificati o verbali di prova) vengono conservati insieme alla Scheda dell'apparecchio o in apposito raccoglitore dedicato all'insieme degli strumenti.

Su di essa va descritta la procedura di controllo dello strumento. Questa è stabilita, se non diversamente previsto in norme cogenti o nei requisiti del Cliente, oppure dai responsabili aziendali quando è giustificabile la procedura adottata rispetto agli standard di riferimento; comunque essa deve tenere in conto le istruzioni fornite dal produttore dello strumento.

Gestione delle manutenzione personal computer

- ATTIVITÀ FINE GIORNATA (non registrate su alcun tabulato)
 - 1) estrarre eventuali supporti interni al floppy e/o al lettore CD-Rom o DVD-Rom e depositarli nell'armadio;
 - 2) verificare lo spegnimento (e non lo stand-by) di tutti i computer del laboratorio;
 - 3) spegnere la stampante ed eventuali scanner, plotter, ecc ecc.;
 - 4) caricare i cassette delle stampanti di carta

- MANUTENZIONE ORDINARIA (da registrare sulla scheda omonima di ogni PC)

ATTIVITA'	DESCRIZIONE	FREQUENZA INTERVENTO
Pulizia monitor	Pulire il computer di schermo, mouse, tastiera e altre parti con l'alcol-free o salviette detergenti utilizzati specificamente per questo scopo.	1 mese
Pulizia tastiera	Possibilmente con compressore o bomboletta analogica effettuare la pulizia tra i tasti della tastiera, senza smontarla, eliminando tracce di polvere, briciole ecc.ecc	1 mese

Pulizia mouse	Ove esiste la pallina, smontare il supporto e procedere alla pulizia, anche dei contatti.	1 mese
Pulizia Case	Soffiare la polvere accumulata dentro e intorno al vostro PC. La scheda madre ed i lati delle schede di espansione sono attratti da detriti e la polvere. Assicuratevi di soffiare la polvere da quella zona troppo. Controllate che la ventola di raffreddamento della CPU funziona correttamente, e che è privo di polvere e ragnatele COB. L'accumulo di polvere idonea ad ostacolare il funzionamento della ventola di raffreddamento.	1 mese
Controllo stato antivirus	In primo luogo, l'aggiornamento delle definizioni dei virus del PC od installare un antivirus se non ne avete uno già installato. Aggiorna il tuo antivirus ed eseguire una scansione antivirus completa.	1 mese
Controllo Browser	Eliminare tutti i file temporanei Internet. Vai a clic su Internet Explorer o Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari nel menu Strumenti e selezionare Opzioni Internet. Fare clic sull'opzione segnato Elimina file. La cancellazione avrà un tempo, ma è necessario sbarazzarsi di tutti quei file temporanei. Svuota la cache di Internet. Ogni volta che si naviga in rete, il computer memorizza tutte le pagine web e le immagini scorrere. Queste informazioni back up mangia lo spazio sul disco rigido.	1 mese
Controllo programmi	Svuotare il Cestino. Assicuratevi di svuotare, ogni volta che si elimina qualcosa. Ciò contribuirà a mantenere il disco rigido pulito e libero da ingombri inutili. Eliminare i programmi che sono raramente utilizzati o non utilizzati. Utilizzare questa opzione andando su Pannello di controllo → aggiungere ed eliminare i programmi. Questa opzione vi darà una breve panoramica dei programmi installati nel tuo PC e la frequenza del loro utilizzo. Eliminazione di quelli che sono raramente utilizzati o non utilizzati farà che aumentare le prestazioni del vostro computer. Riavviare il computer. Avete appena successo pulire il computer da file indesiderati accumulati	1 mese
Controllo backup	Eseguire il backup del database per proteggere e ripristinare, in caso di guasto del sistema. Eseguire l'utilità di deframmentazione dischi. In questo modo liberare spazio su disco sul disco rigido, che è occupato dai dati inutili. Per accedere a questo particolare programma, fare clic sul pulsante Start → Programmi → Accessori → Utilità di sistema e quindi selezionare l'opzione Utilità di deframmentazione dischi.	1 settimana
Controllo connessione di rete	Effettuare da una sola postazione il "ping" verso gli indirizzi IP delle altre postazioni, in modo da verificare se tali indirizzi sono visibili dalla configurazione di rete. Controllare le connessioni fisiche tra tutti i dispositivi, e vedere che un flusso d'aria viene mantenuta chiara e senza fili siano ostruite da nessuna parte.	1 mese
Controllo stampanti	Verificare dalle proprietà della stampante o da stampe di prova la necessità di un eventuale cambio della cartuccia o del toner della stampante.	1 mese
Controllo presenza carta	Posizionare nel laboratorio i pacchi di carta necessaria alle normali attività settimanali.	1 settimana
Controllo videoproiettore	(ove presente) Procedere con la proiezione di immagini provenienti dal PC per verificarne il buon funzionamento e la corretta configurazione.	1 mese
Ripristino configurazione	Al termine si deve ripulire l'hard disk di eventuali cartelle e/o file che gli studenti abbiano inserito e che non siano previsti dalla configurazione di base stabilita dall'amministratore di rete.	1 anno

MANUTENZIONE STRAORDINARIA (da registrare sulla scheda omonima di ogni PC)

Ad ogni guasto improvviso si dovrà tenere memoria della data in cui è avvenuta, del tipo di guasto, della data in cui si è intervenuti grazie a personale interno o ditta esterna fornendo in questo caso anche il costo dell'operazione.

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

Impresa Ceccaranelli Srl ha predisposto in tutte le sedi operative ambienti di lavoro le cui condizioni sono favorevoli per lo svolgimento delle attività lavorative e per il conseguimento della conformità ai requisiti di prodotto.

Il servizio di Protezione e Prevenzione Impresa Ceccaranelli Srl controlla l'adeguatezza degli ambienti di lavoro sia per quanto riguarda i fattori fisici, ambientali ed altro (esempio rumori, temperatura, umidità, illuminazione, condizioni atmosferiche). Per ulteriori dettagli si rimanda ad apposita documentazione relativa al D.Lgs. 81/2008.

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

In azienda sono pianificati, stabiliti ed attuati, metodi e strumenti per monitorare e misurare, in fasi appropriate della realizzazione del prodotto, le caratteristiche dei prodotti, per verificare ed assicurare la loro conformità ai requisiti attesi e di raccogliere, mediante la registrazione dell'esito dei controlli, informazioni necessarie per il miglioramento in modo continuo dell'efficacia del SG dei processi interni e dei fornitori e se le risorse sono impiegate efficientemente.

Ad esempio:

- Soddisfazione del cliente – attraverso un colloquio informale con la DL viene censito l'andamento dei lavori svolti dall'organizzazione
- Controllo delle NC in cantiere emesse dalla DL – analizzate le NC sulle parti d'opera per controllare l'andamento dei lavori
- Controllo NC sui fornitori - analizzate le NC sui ritardi di fornitura da parte dei fornitori

I risultati sono valutati in sede di Riesame della Direzione onde attivare eventuali azioni correttive o preventive.

7.1.6 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione ha determinato la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi.

Tale conoscenza è mantenuta e messa a disposizione, nella misura necessaria.

Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, l'organizzazione ha considerato la propria conoscenza attuale e determinato come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti.

7.2 COMPETENZA

Impresa Ceccaranelli Srl :

- ha determinato le competenze necessarie per la(e) persona(e) che svolge(ono) attività lavorative sotto il suo controllo e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione;
- assicura che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione, o esperienza appropriate;
- ove applicabile, intraprende azioni per acquisire le necessarie competenze e valutare l'efficacia delle azioni intraprese;
- conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

Al fine di motivare e mantenere alto il coinvolgimento di tutto il personale la funzione Risorse umane si adopera per assicurare che ogni persona, di ogni livello ed importanza, sia consapevole della rilevanza e dell'importanza della sua mansione, delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi.

7.4 COMUNICAZIONE

Tutto il personale Impresa Ceccaranelli Srl viene aggiornato costantemente sui cambiamenti strategici/organizzativi tramite comunicazioni a tutti i dipendenti. Attraverso il canale di informazione interno, viene condiviso dall'ufficio amministrativo un aggiornamento sui progetti aziendali delle diverse aree e direzioni Impresa Ceccaranelli Srl : attività e progetti in corso, successi ottenuti dai nostri Clienti con il nostro contributo, gare vinte, novità di prodotto, comunicazioni dalla Direzione.

Scopo della procedura è quello di definire e attuare un efficace ed efficiente processo di comunicazione da/verso le parti interessate, interne ed esterne, al fine di aiutare a migliorare le prestazioni dell'organizzazione e coinvolgere direttamente il personale dell'organizzazione nel perseguimento degli obiettivi. La direzione incoraggia il ritorno di informazioni e la comunicazione tra il personale dell'organizzazione come mezzo per il suo coinvolgimento. L'organizzazione attua e tiene aggiornati tali processi di comunicazione anche verso l'esterno per assicurare una adeguata comprensione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate e per una loro traduzione in requisiti per l'organizzazione.

Modalità Operativa

I principali argomenti di comunicazione e sensibilizzazione delle parti interessate riguarderanno:

- politica
- requisiti dei sistemi di gestione
- obiettivi e programmi
- risultati raggiunti
- le potenziali conseguenze di scostamenti dalle procedure operative specificate;
- le situazioni non conformi e le azioni correttive;
- le situazioni di pericolo e di emergenza ambientale;
- informazioni relative alla Salute e Sicurezza sul lavoro ai vari livelli dell'azienda e nei confronti degli interlocutori esterni
- gli incidenti e/o quasi incidenti.

La comunicazione interna e la sensibilizzazione riguarda alle problematiche avviene con varie modalità, la cui efficacia deve essere valutata e verificata nell'ambito degli audit e del riesame del sistema. La scelta dei mezzi di comunicazione più efficaci tra quelli disponibili viene effettuata da chi è responsabile della specifica comunicazione e può includere:

- Incontri plenari di tutti i lavoratori;
- Riunioni di settore;
- Messaggi e lettere personali ai lavoratori;
- Messaggi collettivi in bacheca, notiziari, periodici aziendali;
- Riviste o bollettini interni;
- mezzi audiovisivi ed elettronici, come la posta elettronica ed i siti web;
- comunicazioni nei luoghi di lavoro a cura dei responsabili;
- inchieste tra il personale e suggerimenti da parte dei dipendenti.

La comunicazione con le parti interessate esterne viene effettuata nei confronti di:

- enti di controllo, pubbliche autorità, clienti, fornitori, terzi, appaltatori e cittadini.

L'organizzazione può utilizzare diversi mezzi per comunicare o per rispondere alle richieste delle parti, tra cui:

- Lettere;
- Telefono, fax e posta elettronica;
- Bollettini della Società;
- Trasmissione di documentazione del SG: Manuale, Rapporti Ambientali, ecc.;
- Trasmissione della documentazione relativa al Sistema di Gestione della Sicurezza
- Partecipazione a convegni, conferenze, riunioni pubbliche;

- Partecipazione a incontri tecnici o politici con le amministrazioni o gli organismi di controllo;
- Incontri formali o informali con fornitori, terzisti e appaltatori, clienti, fornitori.

Comunicazione interna

La Direzione deve: diffondere a tutto il personale la Politica secondo le modalità ritenute più opportune .

RSG deve: comunicare gli obiettivi, i traguardi, i programmi di miglioramento e il loro stato di avanzamento, alle funzioni aziendali interessate e recepirne eventuali osservazioni; comunicare alle funzioni aziendali interessate gli estremi di non-conformità rilevate; individuare, in caso di non-conformità e in collaborazione con la funzione aziendale interessata, l'informazione e formazione del personale in relazione alle azioni correttive necessarie.

Ogni dipendente deve: Proporre suggerimenti o rilevare problemi o non conformità in materia di osservanza delle procedure e istruzioni operative, stato di avanzamento degli obiettivi e dei traguardi ed altre informazioni correlate alla gestione od operatività aziendale, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, riferendo al proprio responsabile di reparto/funzione.

Il Responsabile di funzione/reparto deve: Verificare la segnalazione e valutare eventuali azioni interne per la risoluzione del problema. Comunicare la richiesta di miglioramento/adequamento a Sistema di Gestione, laddove la stessa esuli dalle proprie competenze e/o sia legata ad aspetti gestionali/documentali dei sistemi in azienda.

Comunicazione esterna

Comunicazione generale sui sistemi di gestione

E' FATTO ESPLICITO DIVIETO A TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI NON AUTORIZZATE DI RILASCIARE DICHIARAZIONI AD ENTI ESTERNI ALLO STABILIMENTO E/O AD ORGANI DI INFORMAZIONE, SALVO CHE NE SIANO ESPLICITAMENTE AUTORIZZATI

RSG deve: Decidere, in particolare in occasione del riesame della Direzione, sulla base delle esigenze della Politica, degli Obiettivi e delle leggi applicabili, le iniziative di comunicazione da intraprendere verso le parti interessate esterne.

RSG deve: Indicare all'Alta Direzione quali sono le comunicazioni da effettuarsi obbligatoriamente in base alle normative applicabili. Registrare le decisioni prese in merito alla comunicazione esterna. Preparare la documentazione necessaria per la comunicazione esterna, tenendo conto che l'informazione resa disponibile verso l'esterno deve essere chiara e comprensibile, verificabile e corredata di dati significativi.

Comunicazione con pubbliche autorità ed organismi di controllo

RSG deve: Effettuare tutte le comunicazioni per adempiere alla normativa vigente o alle autorizzazioni in essere o ad accordi particolari con gli enti pubblici; Predisporre e inoltrare la documentazione tecnica agli enti di controllo per l'ottenimento delle relative autorizzazioni in caso di introduzione di nuove normative, di introduzione di nuovi prodotti, o di modifiche a processi o impianti a rischio di incidente rilevante.

TUTTE LE COMUNICAZIONI CHE PROVENGANO DA ENTI DI CONTROLLO, PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI O AUTORITÀ DI PUBBLICA SICUREZZA SONO INOLTRE IMMEDIATAMENTE A AD e RSG.

RSG deve: elaborare la risposta, coinvolgendo ove necessario l'Amministratore Delegato e le altre funzioni aziendali interessate.

Comunicazioni coi Clienti

Le comunicazioni coi Clienti vengono gestite direttamente dalla Direzione e dal Settore Commerciale. Per maggiori dettagli si rimanda alle specifiche procedure.

Comunicazioni con fornitori, terzisti e appaltatori

Acquisti e Logistica, per le rispettive aree di competenza, e interfacciandosi con RSG, devono:

- Inviare le comunicazioni a fornitori, terzisti e appaltatori includendo in particolare quelle volte a garantire che gli stessi si conformino a:
 - Politica.
 - Obiettivi
 - Procedure gestionali e operative dell'organizzazione per quanto di loro pertinenza

Per maggiori dettagli si rimanda alle procedure specifiche

Comunicazioni con altri enti terzi esterni

QUALSIASI RICHIESTA IN AMBITO DA ENTI ESTERNI, CHE NON SIANO PUBBLICHE AUTORITÀ O ENTI DI CONTROLLO DEVE ESSERE INOLTRATA A AD/R.AMM/RSG

RSG deve: Raccogliere la richiesta dall'esterno. Provvedere ad elaborare la idonea risposta, autonomamente o coinvolgendo altre funzioni interne coinvolte. Inviare risposta alla comunicazione provvedendo a mantenere copia della documentazione prodotta e inviata all'esterno.

Comunicazioni in emergenza

Vedi procedura indicata nel piano di emergenza

Comunicazioni con l'Ente di certificazione

RSG deve: informare tempestivamente l'Istituto a mezzo fax/e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata A.R. di tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla produzione/erogazione di prodotti e/o servizi connessi alla Certificazione; comunicare immediatamente all'Istituto eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della Certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge; comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o di infortuni gravi; mantenere informato l'Istituto sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

Gestione registrazioni e archiviazione documenti

Tutte le funzioni coinvolte nelle attività di comunicazione devono:

- conservare e archiviare tutta la documentazione e le registrazioni prodotte in ottemperanza alla procedura **Gestione documenti**

Modalità di segnalazione delle Non-Conformità

Vedi §102 P1 Non Conformità ed Azioni Correttive.

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

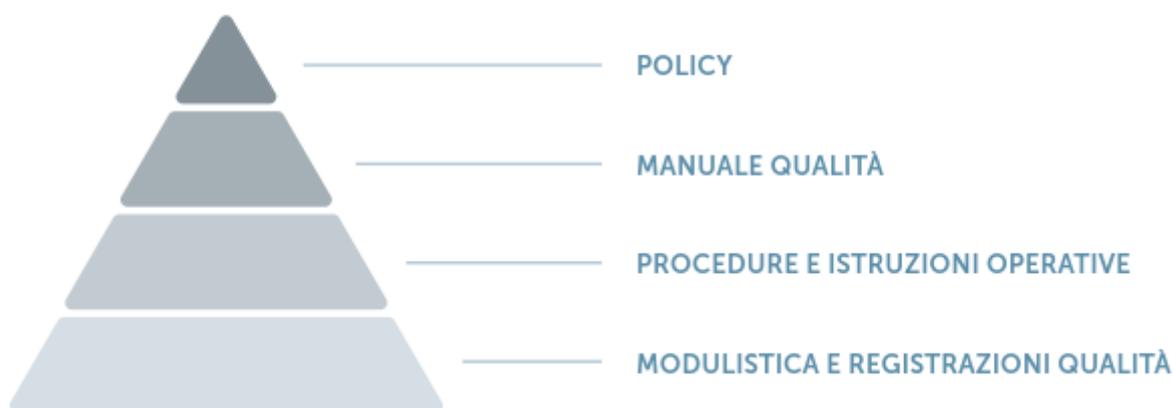
7.5.1 GENERALITÀ

La documentazione del sistema di gestione di Impresa Ceccaranelli Srl comprende:

- dichiarazioni documentate della politica e degli obiettivi;
- policy aziendali;
- il manuale integrato;

- procedure documentate;
- istruzioni operative;
- registrazioni richieste dalle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015 UNI EN ISO 45001:2018;
- modulistica varia.

LIVELLI GERARCHICI DELLA DOCUMENTAZIONE DI QUALITÀ



I livello

Comprende le Policy aziendali; una policy è un repertorio di limiti/linee guida che sono stabiliti attraverso un processo decisionale collettivo.

II livello

Comprende il Manuale integrato, che contiene il campo di applicazione del sistema di gestione, in cui sono anche descritte le aree strategiche d'affari, eventuali esclusioni, i riferimenti alle procedure documentate, l'identificazione e l'interazione dei processi principali oltre che la descrizione dell'azienda, dei suoi valori, della cultura aziendale, della mission. In questo documento si fa inoltre riferimento all'organigramma aziendale, al mansionario/elenco ruoli e acronimi.

III livello

Comprende le Procedure, e le Istruzioni di lavoro. Le Procedure sono i documenti che, nell'ambito dei processi, definiscono le modalità e le responsabilità di esecuzione, controllo e registrazione delle attività. Le Procedure si possono avvalere del supporto di Istruzioni di lavoro ovvero di documenti che descrivono in forma dettagliata come eseguire le attività.

IV livello

Comprende la Modulistica (moduli, tabelle, verbali, ...) e le RegISTRAZIONI, ovvero i documenti in cui registrare l'avvenuta attività o controlli previsti da una procedura o dal manuale integrato. Le registrazioni forniscono un'evidenza oggettiva circa la funzionalità e l'efficacia del Sistema di gestione.

7.5.2 CREAZIONE, AGGIORNAMENTO E CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Tutta la documentazione relativa al sistema di gestione è tenuta sotto controllo. In particolare per quanto riguarda manuale e procedure vengono:

- approvati prima della loro emissione;
- riesaminati e aggiornati, se necessario, quindi riapprovati;
- assicurate che le modifiche e lo stato di revisione vigente siano identificati;
- assicurate che le versioni pertinenti dei documenti applicabili siano disponibili nei luoghi di utilizzo; a questo proposito tutta la documentazione relativa al sistema è a disposizione in lettura per tutti sul sito aziendale in area riservata;
- assicurato che i documenti rimangono nel tempo facilmente identificabili e leggibili;

- assicurato che i documenti di origine esterna necessari per il buon funzionamento del sistema siano identificati e distribuiti in forma controllata;
- prevenute le utilizzazioni involontarie di documenti obsoleti.

Le registrazioni predisposte per dare evidenza della conformità e dell'efficace funzionamento del sistema vengono tenute sotto controllo. In particolare nell'elenco generale della documentazione sono riportati tutti i documenti di registrazione, per i quali sono state definite le regole di identificazione, archiviazione, protezione, la rintracciabilità, la conservazione e l'eliminazione delle registrazioni.

La procedura definisce la tipologia, la forma e le modalità di validazione e diffusione dei documenti descrittivi del Sistema di Gestione Aziendale ("Documenti SG"):

- il Manuale del Sistema di Gestione
- le Procedure Documentate
- le Istruzioni Documentate
- gli Allegati ai precedenti documenti (tra gli Allegati sono compresi i Moduli del SG)

Tipologia dei documenti del sg

a) MG-Manuale del Sistema di Gestione

Contiene le disposizioni/informazioni espresse dall'Alta Direzione per lo sviluppo e il coordinamento del SG. Rappresenta il documento che descrive in forma generale i principi guida e le regole aziendali che devono essere seguite per l'efficace funzionamento del Sistema Azienda conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015 UNI EN ISO 45001:2018.

b) ID-Istruzioni Documentate - Mod-Moduli del SG

- Istruzioni Documentate: Contengono le disposizioni per lo svolgimento di operazioni specifiche, di norma definite più in generale in ID.
- Procedure del MG: Contengono le disposizioni / informazioni per condurre i processi operativi o gestionali aziendali configurati nei Capitoli del Manuale di sistema di gestione SG.
- Moduli: Sono i moduli necessari per l'applicazione dei Documenti SG; in tal senso sono impiegati per contenere le disposizioni/informazioni prodotte nelle attività previste nei Documenti SG. Le responsabilità nel relativo impiego, emissione ed approvazione sono specificate nei Documenti SG in cui sono contenuti.

c) PC-Piani di Commessa

Contengono le disposizioni/informazioni necessarie per eseguire una specifica Commessa (in tal senso integrano le disposizioni contenute nei Documenti SG, ovvero ne indicano i limiti di applicazione).

Forma dei documenti del sistema di gestione

Tutti i documenti necessari, occorrenti e richiesti dalla norma come informazioni documentate sono sempre disponibili presso l'ente/responsabile delle informazioni stesse.

Tra le informazioni documentate sono compresi i documenti occorrenti per rispondere alla normativa di riferimento e per consentire la regolare esecuzione e gestione dei processi aziendali.

Quando il documento al cui interno sono raccolte le informazioni documentate, è un documento del sistema di gestione, questo è codificato nel seguente modo:

N Mx

N = è composto dal n° del paragrafo di riferimento della norma

Ad esempio la procedura di riferimento delle informazioni documentate sarà indicato con n=75 che sta ad indicare il capitolo della norma ISO 9001:2015 "Informazioni documentate".

M = indica la presenza di un modello occorrente per una informazione documentata associata al capitolo della norma.
x = indica il numero sequenziale dei modelli prodotti

Il modello può essere un documento associato e descritto nella relativa procedura in riferimento al capitolo della norma oppure un documento emesso occorrente per una informazione documentata richiesta dalla norma o dalla corretta esecuzione delle attività aziendali non associato ad una procedura specifica.

*Nel caso che non esista la procedura di riferimento al capitolo della norma, per l'identificazione del documento, si ometterà il campo del codice e per tanto il documento avrà come identificazione un' **Istruzione Documentata**.*

IDx

ID = indica la presenza di una istruzione documentata occorrente per lo svolgimento di operazioni specifiche
x = indica il numero sequenziale dei modelli prodotti

Versioni in lingua straniera

Per i documenti del SG tradotti in lingua straniera si applicano le seguenti ulteriori prescrizioni:

- * il TITOLO è esposto sia in lingua italiana che nella lingua straniera stabilita
- * l'INDICE DI REVISIONE è identico a quello italiano, con l'aggiunta del suffisso "ENG, KOS, SER, ..." (ENG=English KOS=Kossovo SER=Serbian altro eventualmente stabilito dal R.LAV)

Esempio:	51	"Documenti del SG"
	51 ENG	"Documenti del SG – Documents of CSM"

Emissione ed obbligo di applicazione in azienda

I Documenti SG sono elaborati ed emessi dagli "Autori" secondo precise responsabilità che sono formalizzate nelle firme per Redazione, Verifica ed Approvazione, secondo lo schema gerarchico in appresso.

DOCUMENTO	PREPAR.	VERIFICA	APPROV.	EMISS.
Politica e obiettivi	AD	AD	AD	AD
Manuale, Procedure e Piani Qualità	RSG	RSG	AD	AD
Istruzioni operative	Settori / RSG	Settori / RSG	AD	AD
Modulistica di SG	RSG	RSG	AD	AD
Cartigli elaborati di testo	R.LAV	R.LAV	AD	AD
Elenchi documentazione	RSG	RSG	AD	AD
Leggi e norme applicabili	Enti preposti	RSG / R.LAV	/	/
Documentazione di origine esterna	Soggetto esterno	RSG / R.LAV	/	/

RSG stabilisce i modi con cui formalizzare le responsabilità di emissione/aggiornamento degli Allegati (con firme degli Autori su copia conservata insieme all'originale o altro modo).

RSG riporta ogni Documento SG approvato sul registro in Allegato; a criterio di RSG detto registro può essere

emesso in più versioni: per le Procedure e/o per le Istruzioni Documentate e/o per i soli Allegati.

Ogni Documento SG deve essere applicato da tutto il personale aziendale interessato ad esso; per questo motivo esso è valido solo quando riporta la firma di chi lo ha approvato.

Distribuzione

Diffusione interna (“Diffusione controllata”)

L’alta Direzione (AD) stabilisce l’elenco dei Destinatari di ogni Documento del SG e RSG provvede alla relativa Diffusione Controllata riportando sul registro in Allegato i nomi dei Destinatari (preferibilmente allega al Documento SG anche lo stralcio del registro aggiornato).

I Destinatari devono provvedere alla eventuale diffusione di 2° livello (o "in cascata") agli interessati dell’Unità di appartenenza, secondo le necessità, registrando la diffusione sulla copertina della propria copia del Documento SG interessato.

I Moduli sono diffusi nel formato riproducibile presso le Segreterie o il Server, ad uso di chiunque.

In particolare nelle attività di commessa il PM gestisce la distribuzione dei Documenti SG alle Unità Operative (comprendendo in ciò sia il personale aziendale che eventuali strutture esterne: consulenti, subappaltatori, ...) o ad altre interfacce (Cliente, Enti interferenti, ...).

Diffusione esterna

I Documenti SG o loro parti non vanno diffusi all'esterno, salvo specifica disposizione della Direzione aziendale (in genere per richiesta del Cliente o per azioni commerciali).

Il Cliente può prendere visione dei Documenti SG e della relativa applicazione nelle Verifiche Ispettive che esso vorrà fare in Azienda, secondo gli accordi contrattuali.

Modifiche ai documenti

Un Documento SG può essere modificato su richiesta di chiunque ne ravvisi la esigenza per correggere un errore o per migliorarne l’efficacia.

Tale esigenza va esposta al Responsabile dell’Unità Organizzativa di appartenenza o a RSG, ma viene introdotta solo dopo che è stata esaminata e trattata con le stesse responsabilità di chi ha approvato ed emesso il documento in vigore.

I Moduli modificati sono emessi direttamente da RSG.

Le parti revisionate sono segnalate sulla copertina (con riferimento ai §§ modificati).

Una volta riemesso RSG provvede a distribuire la nuova Revisione ai Destinatari della Copia Controllata della Revisione superata, invitando ad eliminare la copia superata ovvero riportarvi chiaramente la scritta “SUPERATO” sulla copertina .

Per coordinare efficacemente tale gestione RSG registra sul Modulo “Gestione documenti” le necessità di modifica o opportunità di miglioramento rilevate nel tempo; tale registro è oggetto di riesame della direzione.

Documentazione ed archiviazione

Tutta la documentazione del SG è disponibile per la consultazione in apposita cartella condivisa sul server del Sistema Informativo aziendale o su supporto cartaceo (copia originale con firme di elaborazione - verifica/ approvazione; tale documentazione è modificabile solo da parte di RSG, secondo le disposizioni di AD.

L’originale dei Documenti SG è conservata dal RSG, comprese le Revisioni superate, in apposito raccoglitore che riporta all’inizio l’elenco aggiornato previsto in Allegato e sul server aziendale.

RSG conserva gli originali dei documenti superati per almeno tre anni.

Le copie diffuse per applicazione sono conservate dai Destinatari indicati sulla copertina di ciascuno di essi, in apposito raccoglitore individuale.

7.5.3 CONTROLLO INFORMAZIONI DOCUMENTATE

La gestione dei documenti di origine esterna che Impresa Ceccaranelli Srl ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione, è demandata al RSG, questo provvede alla raccolta, identificazione e

distribuzione in forma controllata.

Scopo della presente procedura del Sistema di gestione è di descrivere le modalità previste per la individuazione e gestione della documentazione relativa alle prescrizioni legali applicabili all'azienda ed alle modalità applicate per la valutazione della conformità legislativa delle varie attività condotte dall'azienda nel corso del suo funzionamento.

Le attività espresse in ordine alla gestione della documentazione al fine del suo rispetto nell'operatività sono in particolare:

- gestione della legislazione
- controlli al fine del monitoraggio della conformità legislativa.

La presente procedura si applica a tutte le attività dell'organizzazione

Funzioni aziendali coinvolte e responsabilità

Il Datore di lavoro ha il compito di disporre l'applicazione della presente procedura, di istituire il gruppo di valutazione e assegnare le necessarie risorse economiche e infrastrutturali, garantire l'autonomia operativa al gruppo di valutazione

Il RSG ha il compito di:

- Distribuire e Verificare che la procedura sia conosciuta, rispettata ed attuata dal gruppo di valutazione
- Tenere aggiornata la presente procedura
- Coordinare il gruppo di valutazione
- Redigere la valutazione dei rischi e relativa tabella di sintesi, mappa dei rischi di mansione svolta.
- Disporre ulteriori interventi necessari o la revisione della procedura stessa al mutare delle condizioni di rischio e della normativa in vigore

L'addetto al SPP ha il compito di:

- - Fornire la documentazione alle funzioni interessate
- - Supportare l'RSPP nella gestione delle procedure

Il Medico competente ha il compito di:

- Supportare il RSPP per quanto di competenza nell'attività di valutazione,
- Fornire le informazioni mediche generali e l'esposizione dei lavoratori per la valutazione,
- Partecipare ed eseguire le visite degli ambienti di lavoro.

Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza hanno il compito di:

- Supportare il RSPP per quanto di competenza nell'attività di valutazione,
- Partecipare ed eseguire le visite degli ambienti di lavoro.

Le Figure e le Funzioni dell'organizzazione hanno il compito di:

- Rendere disponibili tutte le informazioni e i locali al gruppo di valutazione,
- Offrire supporto logistico.

Modalità esecutive

Le fasi in cui si articola la gestione della legislazione sono in particolare:

- Identificazione
- Selezione e raccolta
- Accessibilità / Distribuzione
- Aggiornamento
- Azioni a seguire per l'introduzione di novità legislative e altre prescrizioni applicabili

Identificazione

Il RSPP/RSG, sulla base rischi identificati per l'organizzazione procede all'identificazione dei requisiti legislativi e di altri eventuali regolamenti e/o linee guida di migliore pratica cui l'organizzazione aderisce e che siano rilevanti per ciascuno dei rischi.

Il RSPP/RSG, avvalendosi della collaborazione del ufficio SPP, del Medico, dei Rappresentanti dei Lavoratori, di consulenti esterni, procede alla identificazione delle leggi/norme relative alla Salute e Sicurezza applicabili all'azienda e le raccoglie nel "Registro delle Prescrizioni Legali ed altre Prescrizioni".

Questo documento viene organizzato suddividendo il materiale legislativo per categorie di rischio e per ambito di riferimento (comunitario, nazionale e locale, altre prescrizioni applicabili).

Vengono inoltre riportate, per ciascuna categoria, le aree e le funzioni aziendali interessate all'osservanza dei requisiti di legge in oggetto.

Selezione, raccolta ed aggiornamento

Il RSPP/RSG si aggiorna in merito alla legislazione applicabile e altre prescrizioni, ogni 4 mesi attraverso :

- partecipazioni a convegni promossi dalle associazioni di categoria presenti sul territorio;
- pubblicazioni e newsletter specialistiche di provata provenienza (Il Sole 24 ore, associazioni di categoria, siti internet specialistici);
- visione periodica di siti internet di informazione gestiti dagli organi di controllo (www.inail.it, www.ispels.it www.vigilidelfuoco.it);
- corsi di aggiornamento cogenti;
- segnalazioni da parte degli organi di controllo.

Utilizzando questa ed altre fonti si è costituita un archivio della Salute e Sicurezza interno che mantiene aggiornato grazie alle indicazioni provenienti dalle fonti esterne.

Il Registro viene rivisto almeno con periodicità annuale/semestrale dal RSPP/RSG e ogni qualvolta dalle fonti di informazione emerge la necessità di aggiornare tale elenco.

Accessibilità

Presso RSPP è disponibile un dossier contenente i testi aggiornati della legislazione pertinente con le attività svolte dall'azienda.

In generale, la formazione del personale al rispetto e all'osservanza dei requisiti di legge entrano a fare parte del piano annuale di formazione, mentre è competenza del RSPP con il supporto del RSG emettere un Piano dei controlli che consenta di adempiere favorevolmente a quanto richiesto da leggi/norme come riportato qui di seguito e controllare le scadenze su apposito scadenziario.

Controlli per il monitoraggio della conformità legislativa

La presente procedura definisce le modalità di indagine analitica rivolta a:

- Salute e Sicurezza;
- Prevenzione incendi;

- Valutazione dei rischi.

Il Responsabile della Prevenzione Protezione, il Medico competente con il supporto del RSG hanno la responsabilità di verificare la conformità legislativa tramite attività di:

- Visita agli ambienti di lavoro;
- Controlli documentali;
- Esercitazioni e prove di evacuazione;
- Misurazioni sperimentali da eseguirsi tramite Laboratori autorizzati
- Controllo dello scadenziario dei corsi di formazione.

Documentazione ed archiviazione

Tutta la documentazione del sistema di gestione è disponibile per la consultazione in apposita cartella condivisa sul server del Sistema Informativo aziendale o su supporto cartaceo (copia originale con firme di elaborazione - verifica/ approvazione; tale documentazione è modificabile solo da parte di RSG, secondo le disposizioni di AD.

L'originale dei Documenti sistema di gestione è conservata dal RSG, comprese le Revisioni superate, in apposito raccoglitore che riporta all'inizio l'elenco aggiornato previsto in Allegato.

RSG conserva gli originali dei documenti superati per almeno tre anni.

Le copie diffuse per applicazione sono conservate dai Destinatari indicati sulla copertina di ciascuno di essi, in apposito raccoglitore individuale.

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

Impresa Ceccaranelli Srl ha pianificato e sviluppato tutti i processi principali necessari per la realizzazione dei prodotti e l'erogazione dei servizi. Si rimanda alle singole procedure per quanto riguarda le varie fasi di pianificazione di ogni processo.

Questa procedura definisce le modalità con cui l'azienda pianifica l'insieme delle prestazioni richieste dai clienti e le modalità tipiche adottate per pianificare la singola commessa e gestire la relativa documentazione.

Flusso delle attività di gestione della commessa

Le attività con cui è svolta la generica commessa sono interamente descritte di seguito:

Fase 1 – Ricezione offerta

Il Cliente, con una qualsiasi forma di contatto (es. telefonicamente), espone all'Azienda le esigenze relative al servizio richiesto.

Fase 2 – Definizione offerta

Il Resp. Commerciale dialoga con il Cliente o il suo "commerciale", curando la adeguata definizione dei requisiti contrattuali fino alla firma del contratto o con la firma del Rapporto di intervento che l'operatore consegna al cliente al momento dell'intervento.

Fase 3 - Apertura commessa

La DIREZIONE aziendale apre la commessa. Analizza il contratto, fa registrare l'apertura commessa consegna a R.AMM i documenti contrattuali e fornisce a RSG e R.LAV le raccomandazioni o disposizioni da considerare nella pianificazione della commessa (riserve, limiti di budget, ...)

Fase 4 - Gestione degli ordini

Tutti gli ordini pervenuti vengono immediatamente registrati internamente.

Fase 5: Pianificazione degli interventi

Il R.LAV elabora la pianificazione degli interventi. Analizza il contratto, produce Piani qualità, Cronoprogrammi e Rapporti di Intervento che consegnerà all'operatore. Attiva e aggiorna le attività nel rispetto della pianificazione e dei requisiti

Il RSG/R.LAV attiva le Unità Operative interne o esterne per la esecuzione del servizio.

Le attività comprendono:

- Identificazione di fasi, responsabilità, tempi e risorse;
- Definizione di specifiche di approvvigionamento;
- Definizione di specifiche di esecuzione e controllo, riportate anche nel piano della qualità.

Fase 6: Gestione degli interventi

Le Unità Operative sottopongono al RSG/R.LAV ogni problema sul rispetto dei requisiti e della pianificazione.

Fase 7: Chiusura commessa

Il R.LAV attiva le azioni di chiusura della commessa: provvede a riesame, selezione e archiviazione definitiva della documentazione di commessa (archivio commesse chiuse); registra sulla Scheda di commessa le considerazioni finali sugli aspetti caratteristici della commessa.

La Direzione riesamina ed approva la Scheda di commessa ed attiva la chiusura della commessa analizzando l'andamento della stessa rispetto agli obiettivi prefissati

Pianificazione generale dell'insieme delle commesse aziendali

Gli ordini sono raccolti normalmente via fax o mail dal responsabile commerciale R.COMM che attiva la commessa.

L'insieme delle commesse aziendali è tenuto sotto controllo come segue:

- Le commesse sono avviate attraverso il riesame dell'ordine (accettazione del contratto).
- Ogni commessa attivata viene identificata con:
- CODICE – NN/AA (ove NN è il sequenziale da 01 a 99 delle commesse aperte nell'anno e AA sono i due ultimi numeri dell'anno).
- L'attivazione della commessa viene registrata sulla "scheda di pianificazione settimanale" (allegato) in cui vengono pianificate le giornate previste per l'esecuzione del servizio in base alle esigenze aziendali e contrattuali.
- durante lo sviluppo del servizio R.LAV, riesamina lo stato verificando la corretta esecuzione delle operazioni, consistente per lo più in lavori di installazione e manutenzione di apparecchiature rispetto a quanto definito nell'ordine dal Cliente.

Pianificazione della commessa

Di seguito vengono indicate le modalità con cui viene pianificato il lavoro da eseguire.

Pianificazione degli interventi

Tale attività viene pianificata direttamente all'arrivo dell'ordine del Cliente, tramite cronoprogramma, pianificazione

settimanale/giornaliera, piani di lavoro che successivamente assumono una fase di dettaglio delle operazioni da eseguire attraverso.

La pianificazione comprende la registrazione dei dati della commessa e della messa a disposizione di tutta la documentazione occorrente per l'esecuzione del servizio sul modello rapporto di Intervento.

Tali modelli sono a disposizione di ogni operatore a cui è stato affidato il servizio.

L'operatore consulta i piani e gestisce la documentazione di controllo della Commessa ed in particolare il "Rapportino di Intervento" e la documentazione di controllo e verifica dell'intervento eseguito.

I dati di esecuzione sono registrati anche su foglio excel per seguirne anche la rintracciabilità del lavoro stesso e della documentazione prodotta.

Piani di Qualità

Nel caso in cui per la specifica commessa sia necessario variare il processo produttivo e/o la documentazione applicabile, rispetto a quanto definito nel Sistema di Gestione Aziendale, sono redatti dal R.LAV appositi piani di qualità secondo lo schema di capitoli sotto indicato.

- 1 GENERALITA'
 - 1.1 ANAGRAFICA
 - 1.2 TERMINI E ACRONIMI (EVENTUALE)
- 2 REQUISITI DEL PRODOTTO
 - 2.1 OGGETTO DELLA PRESTAZIONE
 - 2.2 CONTRATTO
 - 2.3 REQUISITI NORMATIVI
- 3 PIANIFICAZIONE GENERALE DELLA COMMESSA
 - 3.1 PGC-PROGRAMMA GENERALE DI COMMESSA
 - 3.2 SCHEMA ORGANIZZATIVO GENERALE
 - 3.3 RISORSE UMANE IMPEGNATE
 - 3.4 RISORSE TECNOLOGICHE IMPEGNATE
- 4 PROCESSO PRODUTTIVO
 - 4.1 ATTIVITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO
 - 4.2 ATTIVITÀ DI ESECUZIONE DEI LAVORI
 - 4.3 PROPRIETÀ DEL CLIENTE
- 5 MONITORAGGI
- 6 CONTROLLO DEI DOCUMENTI
 - 6.1 ALLEGATI AL PC
 - 6.2 CARTELLE DI COMMESSA
 - 6.3 DISTRIBUZIONE DEI DOCUMENTI (EVENTUALE)
- 7 REGISTRO DEGLI ALLEGATI AL PIANO DI COMMESSA

Nei capitoli sono descritti nel dettaglio le modalità di gestione e organizzazione della commessa, nonché la documentazione specifica da utilizzare.

Monitoraggi dei processi di commessa e della soddisfazione del cliente

Durante svolgimento delle prestazioni sono tenute sotto controllo e registrate le informazioni sui processi della commessa e sulla soddisfazione del cliente (tempi di esecuzione, qualità del servizio fornito, stato dei rapporti, ...).

R.LAV controlla che gli interventi siano stati tutti effettuati come previsto nel programma e ne registra l'esito sul modulo di registrazione excel (allegato).

In ogni momento è possibile verificare la programmazione e lo stato di avanzamento degli interventi tramite la registrazione del cronoprogramma e piani di lavoro.

La soddisfazione del Cliente viene valutata tramite interviste dirette dal R.LAV e riportata nell'analisi di Soddisfazione del Cliente con i dati e le informazioni ricevute dal Cliente stesso.

Documentazione ed archiviazione

La documentazione prodotta/ricevuta nella commessa è tenuta sotto controllo come segue:

- I documenti di pianificazione sono conservati nell'archivio cartaceo per 3 anni dal termine del servizio e poi Eliminati

- tutti gli altri documenti sono archiviati nelle Cartelle di Commessa.

8.2 REQUISITI PRODOTTI E SERVIZI

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La comunicazione con i clienti deve comprendere:

- la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso;

8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI e RIESAME DEI REQUISITI

Impresa Ceccaranelli Srl ha determinato:

- i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna, installazione, collaudo e successive (p.e. interventi in garanzia, obblighi contrattuali per manutenzione, etc);
- i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'uso specifico o per quello previsto, ove conosciuto;
- i requisiti cogenti applicabili al prodotto/servizio;
- ogni ulteriore requisito ritenuto necessario da Impresa Ceccaranelli **Srl**.

La procedura descrive tutte le azioni aziendali finalizzate a comprendere le esigenze del Cliente ed a valutare le prestazioni aziendali da offrire al Cliente stesso per soddisfarle.

La procedura comprende tutte le fasi che vanno dal primo contatto con il Cliente alla firma degli ordini di acquisto, rinvia al § 81 Pianificazione attività per la gestione dei requisiti del Cliente in fase di esecuzione del servizio, ed infine, descrive le modalità con cui l'azienda chiude la commessa e chiede al cliente riscontro sulla qualità da esso percepita rispetto al servizio erogato.

Descrizione del processo

Le attività con cui sono gestiti i requisiti del Cliente prima dell'accettazione della commessa sono interamente descritte successivamente che, per ogni fase del processo, indica le principali responsabilità, le informazioni necessarie e le informazioni prodotte, con eventuale riferimento ad altre procedure del SISTEMA DI GESTIONE:

Le attività di riesame dell'offerta e del contratto descritte di seguito vengono entrambe promosse direttamente dal R.AMM e R.COMM coinvolgendo, secondo le modalità nel seguito descritte, le varie strutture della società di volta in volta interessate.

Si individuano quattro fasi operative:

- Monitoraggio del mercato di riferimento, analisi dell'opportunità e predisposizione dell'offerta;
- Preparazione dell'offerta, relativo riesame ed invio della stessa;
- Aggiudicazione, riesame e firma del contratto;
- Eventuali modifiche al contratto.

Fase 1 monitoraggio del mercato

R.AMM e R.COMM monitorano l'andamento del mercato di riferimento.

Si riserva di acquisire le informazioni necessarie alla partecipazione a prequalifiche e/o gare, attraverso la consultazione della Gazzetta Ufficiale Italia e dei siti Internet dedicati all'argomento quali, a titolo di esempio, quelli ufficiali dei Comuni, Province e Regioni italiani, alla ricerca di gare nei settori di interesse aziendale.

Questa avviene attraverso le informazioni di settore (passaparola) ed attraverso la presenza sul mercato. Sulla base delle informazioni pervenute e a seguito dell'eventuale analisi del contenuto tecnico – economico dei documenti di offerta R.AMM e R.COMM decidono dell'opportunità o meno di partecipare, demandando al Responsabile Tecnico la competenza per la predisposizione dei documenti tecnici e al R.AMM la predisposizione dei documenti amministrativi.

La R.AMM è sempre la responsabile dell'offerta in corso.

Fase 2 predisposizione dell'offerta

La predisposizione dell'offerta consiste nella preparazione della documentazione tecnica, amministrativa ed economica richiesta nella gara stessa o nelle richieste del cliente.

Il R.TEC e il R.AMM ricevono dalla AD - Direzione i relativi incartamenti e predispongono quanto di competenza, rilevando dalle specifiche di offerta la necessaria documentazione amministrativa da approntare.

La predisposizione del prezzo di offerta è di competenza AD sulla base della valutazione di parametri base quali tempi di esecuzione, impegno temporale delle risorse da impiegare, sia interne che esterne, altri costi generali, valutati attraverso le indicazioni fornite anche dal R.TEC/R.LAV.

STUDIO DELL'OFFERTA

Lo studio dell'offerta comprende generalmente l'analisi dei seguenti aspetti:

Attività necessarie

- attività produttive necessarie (eventuale individuazione della fasi con il livello di dettaglio necessario);
- attività di supporto a quelle produttive;
- prodotti da fornire (elenco dei prodotti richiesti);

Risorse necessarie

- entità delle risorse umane necessarie per le attività (componenti delle Unità Operative da coinvolgere);
- entità delle risorse tecnologiche e logistiche necessarie per le attività (macchine, locali, magazzini, SW/HW);
- disponibilità delle risorse occorrenti per il corretto espletamento del servizio;
- costo delle risorse necessarie (con eventuale (indagini di mercato per individuare le risorse ed i relativi costi, ...)

Criticità del contratto

- difficoltà tecnica delle attività (metodologia di svolgimento del servizio);
- vincoli della normativa cogente;
- tempistica delle attività (preventivazione dei tempi);
- difficoltà organizzativa delle attività;
- affidabilità e gestibilità dei requisiti del cliente;

I documenti di studio per la realizzazione del servizio sono, in generale, i seguenti:

- costi dei materiali approvvigionati;
- attrezzature occorrenti per l'erogazione del servizio
- piani di organizzazione, servizi e risorse;
- programmi generali e di dettaglio dei servizi da erogare in funzione del carico di lavoro esistente;
- indagini di mercato;

- budgets economici di previsione;
- verifica delle garanzie da prestare al Committente, delle assicurazioni richieste, delle clausole contrattuali previste, della definizione delle controversie;
- definizione delle leggi e delle norme richiamate o di riferimento;
- offerta tecnica e economica.

IL RIESAME DELL'OFFERTA

Alla fine del suddetto iter è di competenza del R.LAV/R.TEC il Riesame dell'Offerta: l'insieme dei documenti che costituiscono l'offerta è riesaminato dalla AD insieme al R.LAV/R.TEC per le specifiche tecniche, con il supporto del R.COMM.

Vengono valutate:

- La completezza, correttezza e coerenza dei documenti predisposti sotto il profilo tecnico, economico e giuridico;
- La rispondenza alle prescrizioni ai requisiti espressi nelle richieste di offerta dal Cliente o dal bando di gara, con particolare riguardo al Capitolato Speciale d'Appalto;
- La coerenza dei dati forniti dal R.LAV/R.TEC.

Le attività di riesame / controllo dell'offerta avvengono congiuntamente tra R.LAV/R.TEC e AD - Direzione; le tracce e le risultanze di questo momento, così come delle eventuali correzioni e modifiche apportate sono evidenziate nella documentazione di archivio che rimane agli atti all'interno dell'azienda. (preventivi dei fornitori contattati, dichiarazioni varie, ecc...).

Questa documentazione viene raccolta in apposito archivio di offerta da parte del R.LAV.

R.LAV cura quindi l'assemblaggio e l'editing finale dell'offerta, la AD - Direzione la firma in originale, avallando così l'invio della stessa.

Fase 3 aggiudicazione, riesame e firma del contratto

L'acquisizione di una commessa può avvenire tramite l'aggiudicazione di una gara, il buon esito di una iniziativa, i contatti con un Cliente privato.

AD - Direzione identifica il R.COMM, all'interno della AD - Direzione stessa o il R.LAV, cui affida il ruolo di responsabile della commessa.

Il riesame del contratto viene attivato dal R.COMM non appena sono disponibili i documenti relativi ed esamina le informazioni riguardanti:

- i dati di progetto (ove previsti);
- le informazioni ed i vincoli di qualsiasi natura;
- la rispondenza offerta – contratto;
- le risorse da destinare alla commessa;
- la documentazione tecnica.

Il termine "contratto" deve intendersi in questo contesto in modo esteso: molto spesso infatti il Cliente comunica l'avvenuta aggiudicazione del lavoro attraverso altra forma (un fax, una lettera di intenti, un incontro verbale), rimandando la formalizzazione del contratto a seguito di ulteriori accordi ed incontri.

E' comunque indispensabile che il riesame venga condotto prima dell'inizio delle attività oggetto di commessa.

Pertanto viene effettuato un primo riesame, anche soltanto in presenza di una delle suddette comunicazioni di provenienza del Cliente, che la AD - Direzione abbia comunque ritenuto sufficienti per dare avvio alle attività.

La finalità è infatti "fare il punto della situazione" e fornire gli adeguati dati e requisiti di base alle strutture dedicate, evidenziando le eventuali carenze e/o criticità.

In ogni caso, non appena si rendano disponibili i documenti contrattuali, indipendentemente dallo stato di avanzamento delle attività di commessa, il R.COMM procede al loro ulteriore riesame, al fine di accertare la coerenza con i riferimenti di offerta e con quanto nel frattempo già sviluppato.

L'attività di riesame viene condotta dal R.COMM coinvolgendo eventualmente la AD - Direzione e si avvale del supporto del R.COMM.

Nel corso del Riesame ci si accerta che:

- I requisiti contrattuali risultino definiti e documentati;
- Eventuali scostamenti rispetto a quanto stabilito in sede di offerta siano risolti;
- Abbia le capacità di soddisfare i requisiti richiesti dal contratto.

Eventuali discordanze emerse durante il riesame, siano esse tecniche, economiche o di qualsiasi altro tipo (richieste particolari del Cliente, Enti Pubblici coinvolti, Commissione di Collaudo, ecc.) sono tempestivamente comunicate al Cliente, e agli Enti interessati, direttamente da AD - Direzione, e risolte durante incontri con gli stessi.

Anche in questo caso, di questo momento di controllo rimane traccia evidente nella documentazione di commessa che viene aperta all'apertura della commessa stessa; documentazione anch'essa raccolta in apposito archivio da parte del R.LAV/R.TEC, su indicazione del R.COMM.

Il R.COMM inoltre comunica da questo momento al R.AMM l'apertura ufficiale della commessa, ai fini contabili.

Fase 4 modifiche al contratto

Nel caso di Clienti privati a seguito dell'attività di riesame sopra descritta, l'impresa ha la possibilità di apporre modifiche al contratto durante la fase di esecuzione delle attività.

Il R.COMM incaricato della gestione della commessa ha la responsabilità di gestire le attività connesse ad eventuali modifiche al contratto durante la fase di esecuzione dello stesso.

A tal fine il R.COMM convoca una riunione del personale coinvolto e la AD - Direzione per discutere le azioni da attuare.

Tale procedura viene svolta con le stesse modalità indicate per il Riesame del Contratto.

La AD - Direzione svolge la funzione di interfaccia con il Cliente nella compilazione di tutti gli atti necessari alle modifiche al contratto, coerentemente con le richieste pervenute dal Cliente.

Tutta la documentazione prodotta per la partecipazione è archiviata all'interno della "Cartella di Offerta".

La "Cartella di Offerta" ed il "Registro delle Offerte" sono conservati ed archiviati per almeno tre anni.

Nel caso di Offerte aggiudicate, la relativa documentazione raccolta nelle Cartelle di commessa è archiviata e conservata secondo quanto indicato nel p.to 81 Pianificazione.

8.2.3 GESTIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

Questa procedura fornisce le indicazioni per la gestione e risposta alle emergenze individuate che possono avere ripercussioni sull'ambiente e sulle persone.

Rientra tra gli obiettivi di questa procedura l'addestramento degli operatori che è effettuato affinché ognuno sia in grado di adottare le misure più idonee a limitare qualsiasi tipo di danno derivante dalla circostanza e per vigilare sull'efficienza dei presidi.

Si fa esplicito richiamo, inoltre, al Documento di Valutazione dei Rischi predisposto in ottemperanza alle prescrizioni legislative vigenti in fatto di sicurezza e salute sull'ambiente di lavoro (rif. D. Lgs. 81/08 e succ. modifiche ed integrazioni).

Ciò ad integrazione delle azioni che l'azienda mette in atto quotidianamente attraverso un sistema di sorveglianza a 360° atto a prevenire l'insorgere di tutti gli eventi prevedibili, per mantenere l'eventuale intervento in emergenza sempre e solo entro la soglia di livello uno.

Questa sorveglianza è svolta da tutte le componenti del personale che a tal fine sono adeguatamente formati.

Individuazione delle potenziali situazioni d'emergenza

E' compito del DL/RSPP/RSG individuare le potenziali cause di possibili situazioni di emergenza, farne una valutazione e predisporre misure preventive, o nel caso l'evento accidentale si attui vi siano misure mitigative dell'impatto.

La DL/RSPP/RSG individua i potenziali scenari incidentali ricadenti nel suo territorio ed in quelli limitrofi

attingendo dalla letteratura degli incidenti avvenuti storicamente, ne vaglia le casistiche di provenienza e di grandezza, delineando sulle carte topografiche le zone più a rischio secondo il tipo d'incidente ed i periodi di accadimento.

Pianifica, per i periodi critici, un sistema di sorveglianza atto a tenere sotto controllo l'eventuale accadimento di incidenti.

Le misure preventive atte a scongiurare l'accadimento degli incidenti constano di:

- Individuazione e valutazione delle possibili situazioni di emergenza. Come allegato mappe delle aree critiche/vulnerabili;
- Sorveglianza e ispezioni periodiche nelle aree
- Intervento di formazione, addestramento ed esercitazione per affrontare le emergenze;
- Lista del personale con ruoli e responsabilità, e lista del personale indispensabile. Si deve includere informazione di contatto;
- Lista delle attrezzature indispensabili e della loro localizzazione;
- Installazioni e manutenzione dei dispositivi di contenimento (fasce frangi fuoco, telecamere, ecc.);
- Individuazione dei servizi di emergenza e informazione di contatto;
- Realizzazione di protocolli di intesa con i soggetti che hanno specificamente responsabilità nei casi di emergenza, protocolli che includono specifiche procedure di prevenzione delle emergenze;
- Redazione di un "Registro storico degli incidenti";
- Coordinamento dei piani di emergenza per una migliore risposta a situazioni di emergenza;
- Definire protocolli di intesa con associazioni di volontariato che operano in campo ambientale e/o di protezione civile, per l'esecuzione di attività di prevenzione di emergenze.

Le misure mitigative volte alla riduzione degli effetti degli eventi incidentali constano di:

- Predisposizione di piani di Emergenza che assicurino interventi tempestivi ed efficaci delle squadre di emergenza. (Individuazione, valutazione e risposta).
- Esame delle conseguenze potenziali massime dell'evento;
- Gestione del personale nelle emergenze;
- Esame delle cause degli incidenti.;
- Sensibilizzazione di tutta la cittadinanza e formazione per una migliore risposta agli incidenti

Tipi di emergenza

Emergenza di tipo 1
Stati di emergenza che possono essere controllati dalla persona o dalle persone che li individuano
Emergenza di tipo 2
Stati di emergenza controllabili soltanto dall'intervento della squadra di emergenza, senza l'intervento di strutture di soccorso esterni
Emergenza di tipo 3
Stati di emergenza controllabili soltanto con l'intervento della squadra di emergenza interna con il coinvolgimento degli enti di soccorso esterni (Vigili del Fuoco).

Personale addetto alle emergenze

L'elenco dei nominativi del personale facente parte della squadra di emergenza interna è affisso e disponibile in azienda, in modo che tutto il personale possa esserne messo a conoscenza.

Gli addetti alle emergenze e primo soccorso gestiscono le attività in caso di emergenza.

Gli addetti alle emergenze eseguono i seguenti compiti:

- assumono la diretta direzione delle operazioni;
- decidono le particolari strategie di intervento;
- dispongono l'intervento dei soccorsi esterni;
- organizzano i primi soccorsi delle persone infortunate insieme agli addetti Primo soccorso;
- comunica l'evoluzione dell'evento incidentale.
- azionare immediatamente le attrezzature previste dalle specifiche procedure (idranti, estintori, ecc.);
- istruire tutto il personale all'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuali, delle vie di esodo, delle uscite di emergenza ecc.;
- controllare la fruibilità delle uscite di emergenza e dei relativi luoghi sicuri;
- provvedere a facilitare l'accesso dei mezzi di soccorso.

ATTIVAZIONE PROCEDURA

Attivazione dello stato di emergenza

Chiunque venga a conoscenza, per qualunque motivo, di un evento incidentale, di qualunque natura, deve darne immediatamente notizia al Responsabile della Squadra di Emergenza Interna o in loro assenza a qualunque componente della Squadra di Emergenza Interna informandoli in merito alla natura dell'evento negativo e ai dispositivi di protezione da adottare.

Fine dell'emergenza

Il responsabile della Squadra di Emergenza Interna comunica a mezzo di un segnale convenuto il cessare dell'emergenza e quindi la ripresa delle normali attività lavorative.

Sono individuate le seguenti potenziali situazioni d'emergenza, con possibili conseguenze sull'ambiente:

- incendio.
- Sversamento di sostanze pericolose.

Ogni qualvolta è introdotta una nuova sostanza o siano modificati i processi o le strutture, il RSG valuta se le modifiche introdotte comportano ulteriori potenziali situazioni d'emergenza; in caso affermativo, identifica le relative misure d'intervento e protezione e rivede, conseguentemente, la presente procedura; in particolare, quantifica gli effetti ambientali collegati all'emergenza.

La presente procedura è verificata ed eventualmente aggiornata ogni anno, ed in modo immediato dopo l'accadimento di un'emergenza ambientale; il RSPP ed i Responsabili dei processi partecipano alla redazione e alla modifica della presente procedura.

Emergenza incendio

Essendo il rischio incendio valutato in riferimento al documento valutazione rischio incendio sono previsti, specifici corsi di formazione agli operatori volti all'individuazione delle vie di fuga e delle attrezzature per il primo intervento (estintori, cassette pronto soccorso, segnaletica per la sicurezza, ecc.),

In caso di emergenza, sono stati opportunamente addestrati gli operatori del servizio di emergenza, squadra di emergenza, che hanno il compito di seguire le procedure previste in caso di incidente.

Gli operatori e le procedure da seguire sono identificate nei documenti della sicurezza (DVR-POS- Piano emergenza).

Nel caso dell'introduzione di una nuova sostanza, il responsabile acquisti dovrà acquisire la relativa scheda di sicurezza e consegnarla al RSPP, che la inserirà fra la documentazione tecnica della sicurezza.

Per ciascuna potenziale situazione d'emergenza, RSG effettua una valutazione del rischio collegato.

Gli effetti ambientali conseguenti ad un incendio sono:

<u>Causa</u>	<u>Effetto</u>
Incendio di grandi dimensioni esteso	Emissione di CO ₂ e di altri prodotti della combustione di prodotti chimici, imballaggi, plastiche, arredi, ecc., presenti, verso l'ambiente

esterno.

Le probabilità d'accadimento (P) sono stimate in funzione:

- della tipologia di fonti d'innesco presenti;
- della vicinanza delle sostanze da fonti di innesco;
- della tipologia di sostanze e oggetti presenti .

La gravità dipende dalle quantità d'ogni sostanza stoccata.

Nel caso si verifichi un principio d'incendio, si procede come segue.

L'addetto che per primo individua il principio d'incendio (nel caso vi siano più addetti, colui che ha il più alto grado di responsabilità) interviene immediatamente se fa parte della squadra di emergenza o informa il responsabile della squadra di emergenza, a meno che non valuti eccessivo il pericolo cui si esporrebbe, tenendo conto delle sostanze e dei materiali combustibili coinvolti e della situazione generale.

L'intervento viene effettuato con i dispositivi antincendio che sono disponibili (estintori) o con diversa attrezzatura idonea, secondo l'istruzione impartita in relazione al loro utilizzo.

Una volta eliminato il principio d'incendio, l'addetto avverte il RSG, che valuta, insieme ai responsabili di funzione, le cause e le misure da prendere.

Il RSG registra quanto avvenuto ed attiva, se del caso, un progetto ambientale, sentita la direzione, od un'azione correttiva o preventiva.

Qualora l'addetto che individua il principio d'incendio valuti eccessivo il pericolo cui si esporrebbe, richiede immediatamente l'intervento dei vigili del fuoco (Tel. 112), del pronto soccorso (Tel. 112) e/o dei carabinieri (Tel. 112), applicando le procedure di sicurezza ed attivando al contempo il piano di evacuazione.

Il RSG riceve la NC attiva, con la direzione, le misure adeguate al caso.

Emergenza sversamento accidentale di sostanze pericolose

Il rischio associato al pericolo in questione è generalmente trascurabile.

L'addetto presente al momento dello sversamento (nel caso vi siano più addetti, colui che ha il più alto grado di responsabilità) o che individua per primo lo sversamento, interviene immediatamente,.

Prima di intervenire, si protegge adeguatamente con dispositivi di protezione individuale (DPI), quindi:

- utilizza stracci, o altri dispositivi idonei per confinare la perdita ed evitare in particolare che la sostanza raggiunga punti ove il suolo non sia protetto;
- provvede ad eliminare la causa della perdita.

In nessun caso il rifiuto derivante dalle operazioni di contenimento del danno (straccio, materiale adsorbente ecc.) sono gettati nelle pubbliche fognature né in altri contenitori non idonei in quanto trattasi di rifiuti pericolosi.

Una volta bloccato il fenomeno, richiede la collaborazione del responsabile della manutenzione, coordina l'intervento necessario alla raccolta in sicurezza dello sversato; infine, informa il RSG per la gestione dell'emergenza secondo il SG in essere.

Se l'addetto presente all'evento incidentale valuta eccessivo il pericolo cui si esporrebbe, richiede immediatamente la collaborazione del SPP, il quale coordina l'intervento sopra descritto, adottando le misure di sicurezza descritte in precedenza.

Possibili eventi anomali con ripercussioni ambientali.

- * Incendio
- * Sversamento

Fattori di impatto potenziale da prevenire o minimizzare

- * Emissioni in atmosfera
- * Contaminazione del suolo/falda

Interventi di prevenzione e minimizzazione delle interferenze ambientali

- * Mantenere e controllare i dispositivi di protezione antincendio con le frequenze previste dalla normativa

Azioni correttive in situazioni incidentali

Ciascun addetto ha la responsabilità di identificare le situazioni di emergenza e di effettuare, solo se in sicurezza, i

primi interventi come descritto nella presente procedura.

Il RSG, con l'ufficio acquisti, fa smaltire correttamente e, se necessario, analizzare eventuali rifiuti derivanti dalle situazioni d'emergenza (in particolare, il rifiuto derivante dallo spegnimento di incendi) ed effettua le valutazioni relative alle cause ed alle misure da attuare (correttive e/o preventive) per scongiurare il ripetersi di analoghe situazioni di emergenza.

Il RSPP è responsabile dell'adempimento legislativo in materia di sicurezza e dell'adeguatezza, prevedendo eventuale aggiornamento, delle risorse, materiali e umane, destinate alla gestione delle emergenze.

RSG ha la responsabilità di raccogliere la documentazione relativa all'insorgere ed alla gestione dell'emergenza e di mantenere, comunque, registrazione d'ogni evento tramite le NC/AC.

L'archiviazione di ogni documento, redatto dagli operatori aziendali o prodotto da terzi e relativo alle cause o alla gestione dell'emergenza, avviene a cura di RSG presso la sede principale.

Il RSG mantiene le copie superate della presente procedura e la documentazione, di cui sopra, per un periodo di almeno tre anni nell'archivio.

Ripristino ambientale delle aree interessate

Secondo la gravità dell'impatto causato dall'evento si pianifica un intervento di ripristino ambientale, regolato dalla metodologia di progettazione, per la stessa ragione, nel caso siano cambiate condizioni sugli aspetti ambientali del territorio, rivedendo la pianificazione del suo programma di miglioramento ambientale, ridisegnandolo in considerazione delle mutate condizioni a contorno.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

Per assicurare il rispetto dei requisiti del cliente e di quelli cogenti applicabili in dette attività il SG copre tutti i requisiti della ISO 9001:2015. L'azienda non applica tutte le fasi della progettazione in quanto i progetti sono sempre consegnati dal Cliente ad Impresa Ceccaranelli Srl al momento della presentazione dell'offerta o della partecipazione alle gare.

L'azienda ha comunque all'interno personale tecnico competente e qualificato che esegue le attività di riesame del progetto ai fini della cantierizzazione o per produrre i computi metrici di offerta o per i ribassi di gara.

Tuttavia, qualora nel corso dei lavori non fosse possibile realizzare quanto indicato dagli esecutivi o qualora gli stessi richiedano elementi di dettaglio esecutivo, l'azienda predisporrà, nell'ambito di una collaborazione propositiva con il cliente, sia l'analisi delle eventuali cause ostative sia la bozza degli elementi di dettaglio esecutivi necessari per la realizzazione dell'opera. Tali elementi verranno consegnati alla Direzione dei lavori della Committente e, se accolti da quest'ultima, daranno luogo alle opportune modifiche degli elementi progettuali a suo tempo consegnati alla azienda.

Scopo della presente procedura è definire le modalità di gestione della progettazione all'interno dell'organizzazione,

Riesame e Verifica della progettazione (fase documentale)

Il riesame della progettazione consiste invece nella valutazione globale della documentazione emessa al fine di valutare la congruità generale del progetto rispetto alle specifiche richieste. Esso ha anche lo scopo di valutare la fattibilità tecnica del progetto ai fini produttivi e viene condotto congiuntamente alla verifica dal team di progettazione.

Qualora una o più figure del team mettono in evidenza aspetti e questioni, le stesse saranno valutate dal Team di Progettazione che attribuirà l'esito alla fase di verifica.

La fase di verifica consiste nell'esame documentale di tutte le informazioni riportate negli output progettuali al fine di stabilire la correttezza delle conclusioni raggiunte, la completezza delle informazioni necessarie alla realizzazione del prodotto, la reale fattibilità delle soluzioni proposte nella realizzazione del prodotto. A tale fine le funzioni coinvolte nella progettazione riportano i propri commenti al progetto, richiedendo modifiche o formulando quesiti al Team di Progettazione.

Solo ad approvazione di tutte le funzioni componenti il team di progettazione, la verifica si intende con esito positivo.

Validazione

Per validazione del progetto si intende la fase in cui vengono raccolte e completate tutte le informazioni derivanti dalla progettazione al fine di verificare che la stessa soddisfi i requisiti per l'applicazione specificata ed i requisiti per l'utilizzazione prevista.

Per la validazione del progetto l'organizzazione utilizza:

- Dichiarazione di conformità alla regola dell'arte
- Eventuale certificato di fine lavori redatto dalla Direzione Lavori
- Ogni altra evidenza utile a soddisfare il requisito di validazione del progetto

Modifiche

Modifiche alla progettazione possono emergere durante la fase di progettazione o, in seguito, durante le fasi di produzione. Le modifiche sostanziali ad un progetto che emergono durante la progettazione vengono gestite direttamente sull'elaborato riportando sul cartiglio la revisione corrente e la data di emissione dell'elaborato.

In caso di una modifica ad un progetto già validato, la stessa viene gestita come una progettazione ex-novo.

Gestione delle registrazioni

Tutta la modulistica di evidenza delle attività viene archiviata nella cartella relativa al progetto in questione.

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

La funzione acquisti assicura che i prodotti approvvigionati sono conformi ai requisiti di approvvigionamento specificati. Impresa Ceccaranelli Srl ai requisiti richiesti. Sono stati stabiliti criteri per la selezione, la valutazione e la rivalutazione dei fornitori. Per ulteriori dettagli si rimanda alle schede valutazione fornitore.

Tutte le esigenze interne di acquisto vengono raccolte tramite RDA (richiesta d'acquisto) dalla funzione acquisti.

L'ordine al fornitore verrà emesso in generale utilizzando il sistema informativo, obbligatoriamente se si tratta di materiale soggetto alla procedura di identificazione (vedi nel seguito) o comunque se si tratta di un acquisto per la vendita.

L'ordine deve riportare chiaramente le condizioni di acquisto: data limite di validità dell'ordine, termini di consegna, termini di trasporto e di assicurazione del trasporto, termini di fatturazione, termini di pagamento, termini di garanzia.

Definire le responsabilità e le modalità per assicurare che i prodotti acquistati siano conformi ai requisiti specificati.

La procedura va applicata per gli acquisti di prodotti (materiali e non) da impiegare per l'esecuzione del servizio in conformità alle specifiche del Cliente.

Descrizione delle attività di approvvigionamento

Per effettuare gli Ordini di Acquisto dei materiali/servizi, R.COMM si attiene a quanto indicato sulla programmazione degli approvvigionamenti in funzione dello sviluppo della commessa ovvero a quanto indicato dal Richiedente nelle specifiche fornite nelle Richieste di acquisto/computi metrici.

La scelta del fornitore viene effettuata dal R.COMM competente previa consultazione dell'*Elenco Fornitori Qualificati* approvato e tenuto aggiornato da RSG.

R.COMM competente, quindi, prima di inoltrare l'Ordine, può trovarsi di fronte alle seguenti situazioni:

- ***a) Il materiale/servizio è disponibile presso un fornitore abituale a condizioni standard***

In questo caso, R.COMM, dopo approvazione di AD - Direzione, inoltra direttamente l'Ordine in quanto, essendo il fornitore abituale, le condizioni di acquisto (pagamento, spedizione, tempi di consegna) sono standard e si basano su accordi già precedentemente stabiliti che fanno riferimento ad un documento e comunque riconfermate al momento dell'emissione dell'ordine.

- ***b) Esistono fornitori alternativi dello stesso materiale/servizio.***

Attingendo dall'ELENCO FORNITORI QUALIFICATI, R.COMM può trovarsi di fronte all'esistenza di più fornitori.

In questo caso, R.COMM effettua una scelta inviando ai fornitori che potenzialmente possono trattare il

servizio/prodotto richiesto una relativa Richiesta di Offerta scritta o verbale.

Per quanto concerne, invece, le Offerte verbali ricevute dai fornitori, R.COMM competente provvede a prendere nota delle condizioni comunicate.

Le condizioni di offerta dei singoli fornitori vengono quindi confrontate e, a seconda delle esigenze, viene inoltrato l'Ordine al/i fornitore/i più idoneo/i al caso.

• ***c) Il materiale/servizio è sconosciuto all'Azienda.***

Nel caso in cui il prodotto da acquistare sia sconosciuto, R.COMM effettua una ricerca di mercato per individuare i possibili fornitori presso i quali approvvigionarsi.

Individuato/i il/i possibile/i fornitore/i, R.COMM invia una Richiesta con le modalità sopra descritte e, in base alle condizioni di fornitura ricevute, effettua la selezione del fornitore più idoneo a cui inviare l'ordine.

Qualora questo sia un fornitore non compreso in ELENCO FORNITORI QUALIFICATI, R.COMM competente appone sulla copia dell'Ordine di Acquisto la dicitura "*FORNITORE OCCASIONALE*" e la sottopone all'approvazione finale di RSG, che vista l'Ordine.

La copia dell'Ordine viene consegnata al tecnico preposto al ricevimento della merce.

Qualora non si verificassero le condizioni per l'emissione di un Ordine capace di soddisfare le esigenze formulate nella Richiesta in esame (es.: differenze notevoli di prezzo rispetto ai budget di spesa o difficoltà per i tempi di approvvigionamento), R.COMM non approva la Richiesta, vi appone la dicitura "*ANNULLATA*", la archivia e invia una copia al Richiedente che, preso atto del caso, provvederà all'emissione di una nuova Richiesta a fronte dello studio di eventuali soluzioni alternative.

Qualifica dei fornitori

Qualifica iniziale

• ***a) Raccolta e valutazione dei dati***

RSG/ R.COMM analizza il Fornitore chiedendo notizie o, se del caso, effettuando anche un sopralluogo presso il Fornitore.

In base ai dati raccolti egli valuta la capacità di fornire il prodotto/servizio richiesto, in corrispondenza alle caratteristiche, ai tempi ed ai modi di cui l'azienda necessita.

I Fornitori sono qualificati in base alla capacità di soddisfare i requisiti richiesti e quindi alla capacità di fornire prodotti, servizi, funzionalità, affidabilità e qualità nei modi e nei tempi previsti.

I fornitori sono qualificati in base a:

- E' Certificato/Qualificato (ISO, CE, CCIA)
- Nessun reclamo
- Rilascio certificato/scheda prodotto
- Convenienza Prezzo
- Fornitore di lunga data (4 anni)
- Correttezza della fornitura
- Rispetto dei Tempi di consegna
- Fornitore unico sul mercato
- Tempestività

Se il fornitore risponde positivamente a 5 dei requisiti esposti, viene inserito nell'elenco. In caso contrario viene inserito nell'elenco con scritto "non qualificato".

I fornitori “non qualificati” vengono lasciati all’interno dell’elenco per conoscenza, in caso di future forniture.

• ***b) Attivazione della prima fornitura***

Se il Fornitore è ritenuto idoneo per la fornitura richiesta, viene attivato il 1° Ordine di Acquisto.

• ***c) Inserimento nell’Elenco dei Fornitori Qualificati***

Al termine della 1a fornitura RSG, decide se inserire il fornitore nell’elenco fornitori qualificati in base alla qualità del servizio fornito ed in particolare:

- - valutando il rispetto dei tempi di consegna
- - valutando la cortesia e la capacità del personale
- - valutando le condizioni economiche del servizio erogato

Requisiti fornitori

OBBLIGO

Per le categorie merceologiche non critiche il fornitore non dovrà necessariamente presentare il certificato UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 45001 ed UNI EN ISO14001 o EMAS, mentre per categorie merceologiche critiche il fornitore dovrà presentare il certificato UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 45001 ed UNI EN ISO14001 o EMAS. In questo caso il fornitore dovrà disporre di un sistema di gestione qualità, sicurezza ed ambientale certificato UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 45001 ed UNI EN ISO14001 o EMAS intitolato al fornitore che richiede la qualifica; I certificati UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 45001 ed UNI EN ISO14001 o EMAS devono essere rilasciati da organismi accreditati.

Il campo di applicazione dei sistemi di gestione certificati deve essere coerente con le attività per le quali viene richiesta la qualifica (settori IAF).

Inoltre:

L’organizzazione consiglia di rispettare, ove applicabili nell’ambito della specifica attività del fornitore, almeno le seguenti regole:

1. Individuare e rispettare tutta la legislazione ambientale di vostra competenza (relativa a: rifiuti, emissioni in atmosfera, scarichi sui corpi idrici; emissione di rumore verso l’esterno; inquinamento del suolo ecc.);
2. Individuare le fasi ed i prodotti critici delle attività che interagiscono o potrebbero interagire con l’ambiente e predisporre per tali attività delle modalità operative tali da garantire una gestione che minimizzi il danno per l’ambiente;
3. Preparare e sensibilizzare tutto il personale sulle tematiche relative al rispetto dell’ambiente ed ai possibili aspetti ambientali associati alle loro attività;
4. Adottare, quando economicamente e tecnicamente possibile, macchinari/strumenti il più possibile rispettosi dell’ambiente;
5. Adottare un comportamento responsabile verso l’ambiente finalizzato a ridurre gli sprechi di risorse materiali ed energetiche ed a ridurre l’inquinamento attraverso una oculata gestione dei rifiuti, degli scarichi idrici, delle emissioni in atmosfera, ecc.;
6. Stabilire le modalità operative alle quali il vostro personale deve attenersi in caso di emergenze ambientali (versamenti di prodotti chimici, incendi, dispersione di polveri ecc.);
7. Segnalare qualsiasi episodio o evento o circostanza anomala eventualmente riscontrati nel corso dello svolgimento della attività per la Impresa Ceccaranelli Srl che possano comportare danni all’ambiente;

L’organizzazione si raccomanderà di far specificare al fornitore eventuali certificazioni o documenti che attestino prodotti ecolabel, prodotti a minor impatto ambientale, prodotto con fonti energetiche rinnovabili, materiale a maggiore riciclabilità a fine vita ecc..).

Monitoraggio e aggiornamento della qualifica

Ogni fase della fornitura viene controllata in accettazione, per verificare il rispetto delle previsioni contrattuali. Per tutti i Fornitori qualificati R.COMM/R.TEC, con ausilio di RSG (se del caso), valuta i risultati delle forniture effettuate. Le valutazioni vengono effettuate insieme al personale tecnico che ha ricevuto i prodotti approvvigionati.

A richiesta della Direzione, RSG esegue Verifiche Ispettive presso il Fornitore.

Tutte le NC del fornitore vengono registrate sull'elenco fornitori qualificati, indicando tra le note il motivo della NC e la sua gestione. L'esito è registrato nell'elenco dei fornitori qualificati.

Se il Fornitore non soddisfa i requisiti richiesti viene indicato come "non qualificato" nell'elenco fornitori qualificati.

La Direzione, in sede di riesame del sistema di gestione, riesamina i risultati di questi controlli con l'obiettivo di attivare, per il singolo Fornitore:

- aggiornamenti della qualifica;
- iniziative volte a migliorare la qualità delle forniture

Ordine di acquisto

R.COMM/R.TEC, con ausilio di RSG, definisce i requisiti del prodotto richiesto (caratteristiche tecniche, documentazione o certificazioni/autorizzazioni da allegare, tempi di consegna, modalità di consegna, ...).

R.COMM/R.TEC, definisce il prezzo e predispone l'Ordine di Acquisto e lo emette.

In base alle diverse circostanze gli ordini possono essere formalizzati nei seguenti modi:

- dalla sede a fornitori convenzionati tramite nota scritta o telefonica
- dalla sede su offerte pervenute dai fornitori, tramite una nota di conferma ad integrazione dell'offerta pervenuta

L'Ordine contiene, almeno, i seguenti dati:

Dati generali

- n° Ordine
- data invio Ordine
- ragione sociale del fornitore (completa di telefono, fax e nome dell'eventuale persona di riferimento)
- riferimento al n° dell'Offerta/Listino del fornitore
- la dicitura "da consegnare entro il" con l'evidenza della data di consegna
- la dicitura "da consegnare presso" con l'evidenza del luogo di consegna

Oggetto dell'Acquisto

- n° di commessa a cui imputare l'acquisto del materiale/servizio
- descrizione dell'articolo completo di codice (se conosciuto)
- quantità ordinata
- unità di misura del materiale da acquistare
- costo unitario concordato (o da preventivo)
- costo totale
- data concordata di fornitura
- luogo di consegna
- condizione di pagamento
- condizione di resa (es. franco ns. stabilimento, franco vs. stabilimento,)

- trasporto (vs. carico, ns. carico)

Allegati (R.COMM, se necessaria, Riferimenti a Normative, Riferimenti a Capitolati Tecnici del Committente, ecc.)

Note: in tale campo R.COMM/R.TEC evidenzia il tipo di controllo da effettuare sul materiale da parte del UT, nel caso di consegna presso il magazzino, ovvero del Capo Cantiere, nel caso di consegna presso il cantiere.

Firma del R.COMM/R.TEC che emette l'Ordine

L'Ordine di Acquisto è trasmesso:

- al fornitore
- al capo cantiere, nel caso di consegna presso il cantiere

Infine, il R.COMM archivia l'Ordine in protocollo out.

Eventuali e/o particolari accordi del R.COMM/R.TEC con il fornitore (es. consegna della merce parziale, eventuali ritardi comunicati prima della consegna ed accettati da R.COMM ecc.), dovranno essere comunicati o con una annotazione immediata sull'Ordine o con una "Comunicazione Interna".

Il Magazziniere/Capo Cantiere, a consegna avvenuta, trasmette:

- all'Amministrazione il R.COMM/R.TEC con allegato il relativo Ordine per effettuare un controllo amministrativo;

Nel *Registro degli Ordini*, (allegato) sono presenti i seguenti dati:

- n° della Commessa
- n° e data dell'Ordine di Acquisto
- nominativo del Fornitore
- data consegna concordata
- data consegna effettiva (evasione ordine)
- eventuali note

R.COMM tiene sotto controllo l'evasione degli Ordini emessi, così da poter effettuare tempestivamente eventuali solleciti ai fornitori che non rispettano i termini contrattuali prestabiliti (es. data di consegna effettiva).

Inoltre, è responsabilità del R.COMM aggiornare il Registro degli Ordini, che RSG utilizzerà per elaborare i dati necessari per la valutazione dei fornitori e l'aggiornamento dell'Elenco Fornitori Qualificati.

R.COMM gestirà in collaborazione con RSG i Rapporti di Non Conformità aperti

Ordini di acquisto per prestazioni di servizio

Il Responsabile R.COMM crea il contatto con il potenziale fornitore e prende accordi tecnici, economici e temporali.

Eseguito il contatto preliminare, c'è il passaggio dei dati del fornitore, da parte di R.COMM/R.TEC, il quale richiede al fornitore stesso i dati aziendali e la documentazione da consegnare per la regolarizzazione del contratto, nel contempo redige il contratto di servizio.

R.COMM/R.TEC predispose il listino prezzi concordato con il fornitore e trasmette lo stesso in allegato al contratto, ed attende il ritorno della documentazione per la regolarizzazione dello status di fornitore ufficiale.

Nel momento in cui c'è l'ufficializzazione del fornitore, R.COMM/R.TEC redige l'ordine d'acquisto lo registra, e lo invia al fornitore prima dell'inizio delle attività.

In base alle tipologie di lavorazioni svolte, R.COMM/R.TEC, comunica la buona esecuzione dei lavori, con la trasmissione delle lavorazioni eseguite e il benessere delle stesse. R.COMM/R.TEC emette il benessere alla fatturazione lo registra.

All'arrivo delle fatture dei fornitori R.COMM/R.TEC, controlla che esista il benessere alla fatturazione per il seguito dell'iter di pagamento. Qualora non risultino soddisfatti tutti i dati di fattura confrontati con il benessere R.COMM/R.TEC comunica le problematiche riscontrate, la quale le analizza e le gestisce per la risoluzione delle stesse.

Verifica dei prodotti approvvigionati

Nel processo produttivo viene controllato il rispetto delle prescrizioni contrattuali nelle caratteristiche dei prodotti approvvigionati (caratteristiche tecniche, documentazione o certificazioni o autorizzazioni da allegare, tempi di consegna, modalità di consegna di: materie prime, semilavorati, prodotti completi).

Controllo dei prodotti "critici"

I prodotti "Critici" approvvigionati sono controllati in cantiere durante le attività. Quantità, tipologia e qualità della fornitura saranno controllate e verificate da chi sarà presente al momento della consegna del prodotto attraverso l'apposizione di una sigla che comproverà la corretta fornitura del materiale.

Non conformità del prodotto

Le eventuali non conformità di prodotto rilevate nei controlli registrate sull'Elenco Fornitori Qualificati in base alle quali si procederà alla riqualifica per l'anno successivo o meno.

Una volta emessi gli ordini o i contratti gli stessi vengono conservati in archivio, a disposizione del personale che deve controllare e ricevere la fornitura.

L'elenco fornitori qualificati, la scheda fornitore ed i suoi allegati sono conservati a cura di RSG in archivio dedicato.

La documentazione amministrativa viene archiviata presso l'Ufficio Amministrativo secondo le modalità ed i tempi previsti dalle leggi vigenti in materia fiscale.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Impresa Ceccaranelli Srl pianifica ed effettua le attività di produzione ed erogazione dei servizi in condizioni

La procedura definisce le modalità con cui l'azienda pianifica, esegue e controlla il servizio erogato al Cliente.

La procedura è applicabile in tutte le commesse.

Struttura organizzativa delle attività

Con riferimento allo schema organizzativo aziendale, nelle attività di pianificazione, organizzazione e gestione del servizio, sono assegnate per ogni operatore le responsabilità per le attività di realizzazione e gestione del servizio.

Descrizione delle attività.

Le attività di pianificazione e ed elaborazione del servizio sono interamente descritte nel § 81 che, per ogni fase del processo, indica le principali responsabilità, le informazioni necessarie e le informazioni prodotte, con eventuale riferimento ad altre procedure del sistema di gestione.

• Fase 1 Pianificazione operativa delle attività

R.LAV pianifica ogni giorno gli interventi per il giorno seguente riportando nella Pianificazione degli interventi, piani della qualità o cronoprogramma i dati della Commessa e del Cliente nonché le risorse, umane e materiali, occorrenti per la corretta esecuzione del lavoro.

Gli stessi dati sono registrati nel "Rapporto di Intervento" allegato ove inserisce i seguenti dati:

- Data della richiesta di intervento
- N. Commessa
- Ordinato

- Indirizzo del luogo dove effettuare l'intervento
- Dati contabili del committente
- Tipo di intervento (se possibile)

Tutti gli interventi da eseguire sono riportati in un documento excel che ne riassume lo stato e la documentazione emessa per la specifica commessa.

La programmazione degli interventi individua anche l'impegno delle risorse (personale e mezzi) necessari (vedi p.to 8.1) e vengono evidenziate eventuali problematiche e/o richieste del cliente.

Ogni giorno R.LAV consegna al personale tecnico incaricato alle attività i "Rapporti di Intervento" allegato con allegati tutti i documenti di commessa occorrenti per l'esecuzione del lavoro.

• ***Fase 2 Realizzazione Del Servizio***

Ogni giorno R.LAV consegna al personale tecnico incaricato alle attività i Rapporti di Intervento allegato con allegati tutti i documenti di commessa occorrenti per l'esecuzione del lavoro.

L'operatore esegue le attività pianificate e previste dal R.LAV, e riporta sul Rapporto di Intervento allegata la descrizione del lavoro svolto, i materiali impiegati, il tempo impiegato ed eventuali problematiche riscontrate.

Eventualmente vengono anche date indicazioni riguardo eventuale viaggio e quantità di km percorsi.

L'operatore, giornalmente riconsegna in azienda il Rapporto/i di Intervento allegato compilato.

R.LAV archivia i Rapporti di Intervento compilati dall'operatore nell'apposita cartellina.

R.LAV controlla che l'attività svolta corrisponde a quanto richiesto dal cliente.

R.LAV controlla che tutti gli interventi programmati siano stati effettuati come previsto nel programma e ne registra l'esito sul modulo di pianificazione altrimenti ne ripianifica l'attività

Controlli sui prodotti e validazione dei processi

CONTROLLI SULLE CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO

• ***Controllo dei prodotti in accettazione***

I prodotti "Critici" approvvigionati sono controllati secondo il § 8.4.

• ***Controllo prima dell'esecuzione dell'intervento***

R.LAV verifica che siano forniti agli operatori addetti tutte le informazioni e i mezzi necessarie per svolgere in modo esauriente il proprio lavoro.

• ***Controllo della corretta esecuzione del servizio***

In ogni momento è possibile verificare la programmazione e lo stato di avanzamento degli interventi tramite cronoprogramma.

La Pianificazione dei controlli, durante le fasi di esecuzione dei lavori e finali, con le relative responsabilità, è effettuata dal R.LAV.

In generale, **durante l'esecuzione delle lavorazioni** R.LAV, dovrà verificare il corretto svolgimento dei lavori sia dal punto di vista puramente tecnico (rispondenza di quanto fatto a quanto disposto in ordine ed a eventuali modifiche concordate con il committente), che dal punto di vista temporale.

Eventuali scostamenti dovranno essere segnalati al R.LAV.

R.LAV (secondo la pianificazione effettuata) eseguono, al termine di determinate fasi di lavorazione, i controlli e collaudi previsti, sulla base dei documenti dinanzi elencati e seguendo le indicazioni contenute nel Piano di Qualità della Commessa.

I controlli dovranno assicurare che:

- il lavoro sia conforme a quanto specificato;
- i materiali siano quelli specificati;
- il lavoro sia stato eseguito a regola d'arte

- il lavoro risponda a tutte le normative di settore applicabili

La registrazione del controllo è effettuata a seconda dei casi mediante piano di Controllo/Collaudò, sui Rapporti Giornalieri, sui Rapporti di Intervento.

Al termine delle lavorazioni vengono effettuati i **collaudi finali**, per verificare la rispondenza del lavoro/prodotto a tutti i requisiti richiesti dal cliente e a tutte le normative applicabili.

La registrazione del controllo può essere effettuata a seconda dei casi, mediante Report di Collaudò, mediante Rapporti di Intervento, mediante Verbali Consegna lavoro.

I Rapporti di Intervento e i Verbali Consegna sono, se possibile, controfirmati dal cliente per accettazione.

In caso di esito negativo dei suddetti controlli, R.LAV apre un "Rapporto di non conformità" in base al §8.7.

I controlli sono pianificati ed eseguiti con l'ausilio della "scheda controllo lavorazioni" Allegata.

- **Misurazione e contabilizzazione dell'eseguito**

Al ritorno degli operatori in azienda vengono consegnati al R.LAV i Rapporti di Intervento.

Il R.LAV controlla la corretta esecuzione del servizio secondo quanto pianificato e fa registrare l'avanzamento della commessa sul documento excel gestionale commesse.

Qualsiasi difformità viene registrata sul rapporto di NC in applicazione del §10.2.

- **Non conformità del prodotto**

Le eventuali non conformità di prodotto e/o di servizio rilevate nei controlli sono trattate in applicazione del §8.7 "Gestione dei output non conformi"

VALIDAZIONE DEI PROCESSI

I processi di pianificazione e gestione delle attività sono validati di volta in volta a cura della Direzione durante il periodico Riesame della Direzione, nel quale viene eseguita una verifica della conformità del servizio erogato rispetto a quanto pianificato e agli obiettivi aziendali stabiliti.

Disposizioni particolari

Prescrizioni Per La Sicurezza

Il datore di lavoro con l'ausilio di RSPP deve controllare che quanto definito in materia di SSL in sede di pianificazione, sia attuato, per far ciò attua precise misure di controllo (delle attività lavorative e dei documenti DVR e Piani di Sicurezza) che hanno lo scopo di tenere sotto controllo i pericoli individuati, eliminando o dove ciò non è possibile riducendo i rischi.

Prima di avviare le lavorazioni in cantiere

- RSPP redige il Piano di Sicurezza e lo fornisce al Cantiere
- RSPP fa analisi e la verifica della documentazione di sicurezza redatta dalle Imprese SubAppaltatrici

Prescrizioni Generali

Nello svolgimento delle attività di cantiere l'Impresa adempie alle prescrizioni del Capitolato Speciale di Appalto, ed alle seguenti prescrizioni generali:

- **Identificazione e rintracciabilità dei materiali e delle lavorazioni**

I materiali e le lavorazioni devono essere identificati e correlati alla relativa documentazione (grafici o tabelle di pianificazione, planimetrie ed altri elaborati progettuali, schede di raccolta dati, specifiche, certificati, comunicazioni,...).

- **Conservazione dei materiali**

I materiali da impiegare nelle lavorazioni vanno conservati in modo tale da garantire il mantenimento delle

caratteristiche tecniche; a tal fine essi sono movimentati, immagazzinati, imballati, conservati, spediti e consegnati a destinazione con specifiche attenzioni.

- **Proprietà del cliente**

Le proprietà solitamente fornite dai clienti/utenti e dai fornitori esterni sono:

- informazioni;
- documenti cartacei;
- materiale edile;

Tali proprietà del cliente/utente, sono identificate mediante uno o più elementi identificativi ed inseriti nel piano della qualità e vengono utilizzati e verificate durante il processo di lavorazione nel cantiere.

Gli addetti adottano tutte le misure necessarie a protezione e salvaguardia delle proprietà del Cliente e/o del fornitore, quali la conservazione in locali atti a prevenirne l'uso involontario e/o il danneggiamento, misure antincendio, altro.

Nel caso in cui la documentazione cartacea o informatica sia persa o danneggiata, il capo cantiere ne dà comunicazione al Cliente e/o al fornitore.

L'utente danneggiato da non conformità sul servizio erogato, ha la possibilità di agire nei confronti dell'organizzazione secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia

8.5.2 ATTIVITA POST CONSEGNA

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi alle attività post-consegna associate ai prodotti e ai servizi.

Nel determinare l'estensione delle attività post-consegna necessarie, l'organizzazione deve considerare:

- i requisiti cogenti;
- le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi;
- la natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa dei suoi prodotti e servizi;
- i requisiti del cliente;
- le informazioni di ritorno da parte del cliente

8.5.3 CONTROLLO DELLE MODIFICHE

L'organizzazione riesamina e tiene sotto controllo le modifiche alla produzione o all'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la continua conformità ai requisiti.

L'organizzazione conserva informazioni documentate che descrivono i risultati dei riesami delle modifiche, la(e) persona(e) che autorizza(no) la modifica e ogni azione necessaria derivante dal riesame.

8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

L'organizzazione attua, in fasi appropriate, quanto pianificato, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti.

Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi al cliente non devono essere effettuati prima che quanto pianificato sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte di un'autorità competente e, ove applicabile, del cliente.

L'organizzazione conserva informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti e servizi. Tali informazioni devono comprendere:

- l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione;
- la riferibilità alla(e) persona(e) autorizzata(e) al rilascio

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

Impresa Ceccaranelli Srl assicura che il prodotto/servizio non conforme ai relativi requisiti viene identificato e tenuto sotto controllo per prevenirne l'involontaria utilizzazione o consegna. Sono state definite le modalità di controllo e le relative responsabilità ed autorità per il trattamento delle non conformità.

Ove applicabile, Impresa Ceccaranelli Srl tratta il prodotto/servizio non conforme mediante uno o più delle seguenti modalità:

- intraprendendo azioni per eliminare le non conformità rilevate;
- autorizzandone l'utilizzazione, il rilascio o l'accettazione sotto concessione da parte di un'autorità pertinente e, ove applicabile, del cliente;
- intraprendendo azioni per precluderne l'utilizzazione o l'applicazione originariamente previste;
- intraprendendo azioni appropriate agli effetti, o agli effetti potenziali, della non conformità quando il prodotto non conforme venga rilevato dopo la consegna o dopo che ne sia iniziata l'utilizzazione.

A seguito di correzione della non conformità questa viene sottoposta a nuova verifica per dimostrarne la conformità ai requisiti.

Sono mantenute tutte le registrazioni suddette.

Monitoraggio e misurazione dei prodotti / servizi

Impresa Ceccaranelli Srl ha individuato ed attuato, in opportune fasi dei processi, attività di monitoraggio che permettono di presidiare la conformità dei prodotti / servizi erogati.

Tali attività di monitoraggio e misurazione sono indicate nelle descrizioni dei vari processi/procedure ed opportunamente registrate.

La procedura regola la gestione delle Non Conformità riscontrate su materiali, manufatti o lavorazioni durante i controlli al ricevimento o durante le fasi di lavorazioni

Le attività impegnano le seguenti unità aziendali:

- R.LAV – Resp. Lavori
- RSG - Responsabile sistema di gestione

Apertura di una nc di prodotto

L'individuazione delle NC sul prodotto è di norma di competenza del R.LAV, con ausilio del RSG o dei suoi Assistenti impegnati nell'accettazione di materiali o nel controllo delle lavorazioni.

La NC del prodotto può essere rilevata da qualsiasi delle figure di controllo sui lavori (Direzione Tecnica dell'azienda, Direzione Lavori, Alta Sorveglianza, ...), ma va sempre ricondotta alla figura del R.LAV.

R.LAV con ausilio del RSG provvede, per quanto necessario, alle seguenti azioni:

- dà disposizioni sulle modalità con cui trattare il problema nell'immediato (segregare il materiale, bloccare la lavorazione in corso ecc.)
- garantisce l'identificazione opportuna del materiale non conforme al fine di renderne impossibile l'accidentale utilizzo, fino alla chiusura della non conformità (se del caso da disposizione per l'impiego di cartelli con la scritta "NON CONFORME" o per segregare il materiale con barriere mobili rosso/bianco o altro)
- valuta l'importanza del problema e stabilire se trattasi di NC-Max o NC-Min
- registrare la NC-Max o NC-Min sul Registro delle NC

Gestione di una NC di prodotto

In base al tipo NC-Max o NC-Min seguono i due seguenti flussi.

Gestione di Non Conformità Minori (NC-Min)

- R.LAV dà disposizioni per risolvere la NC-Min rilevata e le registra sul Registro NC
- R.LAV constata la conclusione delle disposizioni fornite verifica l'efficace eliminazione della NC
- Registra la chiusura della NC sul Registro delle NC

- R.LAV riesamina sul Registro le NC-Min ed eventualmente stabilisce nuove NC-Max

Gestione di Non Conformità Maggiori (NC-A)

- R.LAV - registra la NC-Max sul Registro delle NC, - ne informa RSG;
- RSG - esamina la NC-Max registrata, decide (chiede anche eventuali pareri ad altri) le azioni con cui risolvere la NC-Max, incarica qualcuno di attuare le azioni stabilite, registra le azioni e l'incaricato sul Rapporto di NC ne informa R.LAV;
- R.LAV segue lo svolgimento delle azioni stabilite e ne informa RSG;
- R.LAV- constata la conclusione delle disposizioni fornite nel Registro NC, verifica l'efficace eliminazione della NC, - registra la chiusura della NC sul Rapporto di NC e restituisce il Rapporto di NC a RSG;
- RSG registra la chiusura della NC-Max sul Registro delle NC.

Risoluzione di una nc di prodotto

Per prodotti (materiale/manufatto/lavorazione) Non Conformi ai requisiti contrattuali le possibili risoluzioni sono le seguenti:

È ACCETTABILE "TAL QUALE"

il prodotto NC soddisfa i requisiti contrattuali (potrebbe anche trattarsi di prodotti migliorativi)

È ACCETTABILE CON DECLASSAZIONE

- il prodotto NC può essere accettato in cantiere solamente:
 - per altri impieghi nel cantiere, per i quali sia idoneo,
 - ovvero per l'impiego stabilito ma previa riduzione del prezzo previsto, in funzione della minore qualità fornita (in tal caso la soluzione va concordata con Cliente)

NON È ACCETTABILE

- il prodotto deve essere scartato
 - oppure il prodotto deve essere rilavorato (modifiche o ripetizione della lavorazione)

NC di prodotto segnalate dal cliente

In tal caso, dopo la risoluzione della NC, deve essere attivata anche una Azione Correttiva.

Il Registro delle NC è conservato ed aggiornato nella Cartella di Cantiere.

I Rapporti di N/C (e gli eventuali documenti forniti nella gestione delle NC) sono conservati insieme al Registro delle NC, che ne costituisce l'indice.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 GENERALITÀ

Impresa Ceccaranelli Srl pianifica ed effettua il processo di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessario a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto/servizio;

- assicurare la conformità del sistema di gestione;
- migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione.

9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Impresa Ceccaranelli Srl periodicamente effettua un monitoraggio relativo alla percezione del cliente sulla sua soddisfazione; sono stati stabiliti i metodi per ottenere ed utilizzare tali informazioni.

La presente procedura si applica al monitoraggio, alla misurazione e alla valutazione della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate, nell'ambito dei sistemi di gestione applicati.

Lo scopo è quello di definire, descrivere e regolare le modalità, le responsabilità e le autorità con le quali si gestisce il processo di monitoraggio, misurazione e valutazione della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate, al fine di garantire e migliorare la propria capacità di soddisfare i loro bisogni e le loro aspettative attuali e, laddove possibile, di anticipare quelli futuri.

Tutte le indagini sono effettuate in modo da garantire l'anonimato di chi risponde al monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

Strumenti per il monitoraggio della soddisfazione dei clienti

Il processo di monitoraggio, misurazione e valutazione delle aspettative e della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate ha lo scopo di fornire informazioni sulla percezione che questi hanno maturato sulla nostra capacità di soddisfare i loro bisogni e le loro aspettative.

Al fine di reperire informazioni sulla soddisfazione dei propri clienti RSG utilizza indagini, consistenti in questionari o interviste da somministrare alle parti interessate.

Monitoraggio della soddisfazione dei clienti

Si considera essenziale il monitoraggio costante delle aspettative e delle esigenze, nonché delle valutazioni dei servizi svolti dai clienti interni ed esterni e, più in generale, delle parti interessate; a tal fine si applicano le procedure di seguito esposte.

Il processo di monitoraggio della soddisfazione dei clienti ha inizio con lo svolgimento delle fasi preparatorie necessarie per la definizione dei prodotti e dei servizi oggetto dell'indagine, l'identificazione dei fattori di soddisfazione, la definizione del campione di clienti e la scelta del questionario da utilizzare.

Successivamente, si provvede a scegliere le modalità per rilevare la soddisfazione dei propri clienti, tramite:

- la somministrazione del questionario
- la compilazione dell'indagine di soddisfazione del cliente dopo un colloquio informale con la committenza o durante lo svolgimento della lavorazione o alla conclusione

I risultati del monitoraggio costituiscono una delle componenti prese in considerazione nella elaborazione della programmazione delle attività e dell'orientamento organizzativo.

Definizione dei prodotti e dei servizi da sottoporre all'indagine

La definizione dei prodotti/servizi da sottoporre a indagine è effettuata dalla RSG e dai singoli responsabili di struttura.

In occasione del riesame della direzione, vengono presi in esame i risultati provenienti da:

- monitoraggio del Programma annuale e del Programma operativo e di miglioramento;
- relazioni annuali sullo stato e le attività;
- monitoraggio della tipologia, distribuzione e numerosità dei clienti che hanno usufruito dei servizi forniti nell'anno;
- precedenti monitoraggi della soddisfazione dei clienti.

Sulla base delle informazioni raccolte, il RSG individua il prodotto/servizio da sottoporre a indagine, che costituisce elemento di uscita del riesame.

I Responsabili di struttura possono altresì richiedere, in sede di programmazione annuale, l'effettuazione di indagini per sapere cosa pensano i clienti della propria attività.

Sulla base delle indicazioni della Direzione e delle esigenze espresse dalle singole strutture il RSG programma il monitoraggio della soddisfazione dei clienti che sono effettuate, di norma, mediante elaborazione e somministrazione di appositi questionari.

Definizione degli obiettivi dell'indagine e dei risultati attesi

Sono utilizzati, come base di partenza, obiettivi standard quali:

- rilevare la percezione dei clienti sulla capacità dimostrata di soddisfarne le esigenze, i bisogni e le aspettative;
- comprendere le dinamiche con le quali si evolvono le esigenze, i bisogni e le aspettative dei clienti
- individuare i fattori di soddisfazione sui quali concentrare le iniziative di miglioramento;
- orientare il personale verso una maggiore consapevolezza sull'importanza di accrescere la soddisfazione dei clienti.

Determinazione del campione rappresentativo dei clienti

Il campione è costituito dall'insieme di tutti i clienti (universo) o da una parte di essi, così come da soggetti non direttamente destinatari delle attività in funzione dell'oggetto dell'indagine e dei risultati attesi.

Anche nel caso di monitoraggio della soddisfazione del cliente interno, la scelta del campione segue gli stessi principi ispiratori.

Predisposizione del questionario

Una volta stabilito il processo/servizio di cui indagare la soddisfazione, lo RSG, per l'elaborazione del questionario, individua le domande da sottoporre.

Nella formulazione delle stesse si privilegiano domande chiuse, anche se è prevista almeno una domanda aperta per permettere all'utente di precisare e aggiungere elementi.

Per la costruzione delle domande viene usato un linguaggio quanto più ordinario e neutro, che non influenzi cioè l'utente.

Per quanto riguarda le scale di valori nelle domande chiuse, si utilizzano preferibilmente scale a opzioni pari, che tendano a far scegliere all'intervistato una valutazione positiva o negativa, non presentando una possibile risposta neutra.

Una volta individuate le domande si procede al loro ordinamento e raggruppamento in "capitoli/sezioni" che dovranno aiutare l'utente nel seguire il questionario e nel compilarlo.

Le domande sono precedute da una introduzione, che serve a presentarle e a guidare l'utente. Il numero e la complessità delle domande tiene conto del fatto che la compilazione del questionario non impieghi in media più di 5/10 minuti.

Somministrazione del questionario

Una volta predisposto il questionario sulle aspettative e valutazioni, la somministrazione del questionario è effettuata, di norma, attraverso via email.

Predisposizione dell'indagine

Nel caso in cui il questionario non torni firmato o compilato da parte del cliente, verrà svolta la seguente attività:

- Intervista diretta con la direzione lavori nella quale verrà chiesto l'andamento delle lavorazioni
- Compilazione del modello "Indagine clienti" con indicato Data – Cliente – Persona Contattata – Commessa / Contratto – Grado di Soddisfazione – Firma rilevatore.

Riesame e validazione del questionario

La bozza del questionario e dell'indagine è sottoposta a riesame dei soggetti, al fine di verificarne la validità rispetto agli obiettivi fissati per l'indagine.

Elaborazione dei dati e presentazione dei risultati

RSG provvede, per ciascuna rilevazione effettuata, alla predisposizione di un rapporto con il quale si presenta

l'elaborazione dei dati risultanti dai questionari compilati.

I dati raccolti comprendono i giudizi espressi per ciascuna domanda, i giudizi complessivi per ciascuno dei fattori di soddisfazione e il giudizio complessivo per ogni servizio oggetto di indagine.

Sono inoltre previsti appositi indici di soddisfazione dei clienti, relativi sia ai singoli fattori di soddisfazione cui è attribuito un peso percentuale, sia alla globalità del servizio attraverso la media espressa in termini percentuali dei giudizi riportati per i singoli fattori di soddisfazione. I risultati ottenuti, elaborati in modo da fornire informazioni relative alle singole strutture che erogano il prodotto/servizio sottoposto a indagine, sono trasmessi alla Direzione.

Valutazione dei risultati e azioni conseguenti

RSG, sulla base delle relazioni predisposte a seguito delle indagini effettuate, nonché dei risultati degli indicatori rilevati, predispone una Relazione sintetica annuale, prima del Riesame annuale della direzione, nella quale sono evidenziati:

- gli scostamenti rilevati fra la qualità attesa da parte di clienti e parti interessate
- la qualità progettata ed erogata dei servizi;
- la qualità percepita da parte di clienti e parti interessate

Nella relazione sono riportati anche gli esiti del monitoraggio dei reclami nonché le raccomandazioni utili per l'identificazione di possibili azioni di miglioramento. Tale relazione costituisce documento di ingresso ai riesami della Direzione.

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE

Impresa Ceccaranelli Srl determina, raccoglie ed analizza tutti i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso. L'analisi dei dati in particolare fornisce informazioni relative a:

- conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- soddisfazione del cliente;
- efficacia del sistema di gestione, della pianificazione e delle azioni per affrontare rischi e opportunità;
- fornitori;
- caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti/servizi, compreso opportunità per azioni correttive.

9.1.4 VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

La Impresa Ceccaranelli Srl ha stabilito più processi per valutare la conformità ai requisiti legali attraverso audit interni (vedi §9.2 Audit interno)

9.2 AUDIT INTERNO

Impresa Ceccaranelli Srl conduce ad intervalli pianificati audit interni per determinare se il sistema di gestione:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della presente norma internazionale ed ai requisiti del sistema di gestione stabiliti dall'azienda stessa;
- Garantisce la conoscenza e la comprensione del proprio stato di conformità ai requisiti legali e altri requisiti
- è efficacemente attuato e mantenuto.

Stabilire le modalità per la pianificazione, esecuzione e documentazione delle Audit Interne del Sistema di Gestione. Gli Audit Interni sono eseguite all'interno delle funzioni aziendali al fine di controllare l'efficacia del Sistema di Gestione.

Audit interno 1° parte

L'audit interno, il processo di internal auditing (IA), o il controllo interno, sono attività di controllo verso l'organizzazione per la verifica delle procedure, svolta principalmente da personale interno o esterno.

Conduzione degli audit

L'attività di audit, deve essere sviluppata secondo le seguenti attività:

- Riunione iniziale;
- Svolgimento;
- Riunione finale.

Riunione iniziale

L'Audit inizia con la riunione iniziale in cui il RSG deve:

- presentare i membri del gruppo di verifica ed i relativi ruoli;
- confermare il “Piano di Audit” precedentemente inviato e, se richiesto, apportare le opportune modifiche;
- richiedere, eventualmente, la disponibilità di un luogo riservato per la riunione preliminare alla riunione finale.

Svolgimento

Nello svolgimento dell'Audit interno il gruppo deve:

- eseguire la verifica rispettando i tempi e gli argomenti riportati nel “Piano di Audit”;
- eseguire la verifica e rilevare le evidenze (attraverso analisi dei documenti, interviste ed osservazione delle attività operative);
- annotare tutte le evidenze (sia positive che negative) oggettive rilevate;
- non dare suggerimenti alle aree interessate nella risoluzione dei problemi rilevati.

Il responsabile della funzione aziendale oggetto della valutazione deve:

- fornire tutte le risorse necessarie al RSG per assicurare uno svolgimento efficace ed efficiente della verifica ispettiva interna;
- fornire gli elementi di oggettiva evidenza (documenti, dati, ecc.) secondo quanto richiesto dal RSG, collaborando fattivamente al raggiungimento degli obiettivi della verifica ispettiva interna.

Riunione finale

Prima della riunione finale i membri del gruppo di verifica ispettiva interna preparano il **Rapporto di Audit**.

Alla riunione finale devono partecipare:

- il gruppo di verifica ispettiva interna;
- il/i responsabile/i della/e funzione/i aziendale/i verificata/e.

In tale riunione il RSG deve esporre le non conformità e le osservazioni formalizzate nel “**Rapporto di Audit**”.

Le non conformità rilevate in fase di verifica ispettiva interna devono essere risolte e listate nel **Registro Non Conformità e Reclami**.

Per quanto riguarda le osservazioni, queste non richiedono un'azione specifica, ma l'area responsabile deve prenderne atto, valutando l'opportunità di adottare appropriate azioni preventive.

Il rapporto di verifica deve essere consegnato alla Direzione.

Audit 2° Parte

Un Programma di Audit di Seconda Parte è lo strumento che permette di conoscere e gestire consapevolmente la propria catena di fornitura. La scelta è facoltativa da parte dell'azienda.

Un Programma di Audit di Seconda Parte permette di garantire un livello di conformità e mantiene i propri standard. Le verifiche ispettive lungo la catena di fornitura possono essere svolte in tutti i comparti produttivi e possono coinvolgere:

- Fornitori di materie prime
- Fornitori di prodotti
- Fornitori di servizi
- Diversi stabilimenti produttivi
- Siti con processi in outsourcing

Le Verifiche di Seconda Parte lungo la catena di fornitura permettono di raggiungere obiettivi quali:

- Monitorare in maniera efficace e capillare la propria catena di fornitura
- Intercettare prontamente e gestire le situazioni di rischio
- Mappare i fornitori e confrontarne le prestazioni nel tempo
- Definire e diffondere criteri QHSE sfidanti ed efficaci, specifici ed orizzontali.

La scelta dei fornitori è sulla base di criteri quali la storicità, la localizzazione, la tipologia di fornitura, le certificazioni in essere, i feedback ricevuti.

Ogni Audit poggia su una Checklist: - base (criteri contrattuali, requisiti specifici richiesti dal Cliente) - intermedia (criteri del Sistema di Gestione della Qualità) - avanzato (criteri QHSE e standard emergenti), in base alla complessità del fornitore.

Svolgimento del Programma di Audit

Affidato ad un auditor dedicato, che diventa il riferimento diretto per il Cliente.

L'auditor coordina la Pianificazione sugli specifici requisiti del Programma.

Comunicazioni definite con il Cliente permettono eventuali necessità di variazione.

Lungo l'intero percorso di audit, verrà compilato un Reporting, il quale consente la valutazione dei risultati e il confronto tra i siti auditati o di uno stesso sito nel tempo.

Svolgimento

L'audit si svolgerà con le procedure indicate nel paragrafo di Audit 1° parte"

Audit 3° parte

Gli audit sono pianificati annualmente (almeno un ciclo di audit completo ogni anno).

Si garantisce la piena cooperazione con gli auditor esterni sia per gli audit annunciati che per quelli non annunciati.

Fornendo loro accesso al posto di lavoro, alle registrazioni e al personale.

Pianificazione, responsabilità e registrazioni degli audit interni

Gli Audit Interni devono coprire tutte le aree aziendali, gli aspetti individuati, la corretta applicazione del sistema di gestione in essere e la verifica della conformità legislativa e delle altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive; la frequenza e l'approfondimento con cui svolgere l'audit interno nella specifica area sono pianificate in occasione di:

* Riesame del sistema di gestione

- ogni evento aziendale che ne determini l'opportunità
- eventuali situazioni previste nel monitoraggio stabilito per i processi dell'area
- esiti di precedenti Audit (interne o anche esterne), in particolare per verificare la eliminazione di non conformità eventualmente rilevate in precedenti audit interni
- emergenze verificatesi al fine di esaminare le procedure aziendali per la gestione di tali attività
- verifica del raggiungimento degli obiettivi.
- controllo almeno annuale dell'applicazione delle normative cogenti

Gli auditor impegnati nel singolo Audit devono

- non avere alcuna responsabilità diretta sulle attività oggetto di Audit onde assicurare obiettività ed

imparzialità nell'Audit stesso

- essere qualificati avendo seguito un corso di addestramento nell'esecuzione delle A.I. presso organismo specialistico (ad es. CEPAS, IRCA, FITA o altro ente riconosciuto).

Gli Audit sono svolti in conformità alle norme ISO 19011.

Per ogni Audit si produce un -Rapporto di audit interno che si sottopone al Responsabile dell'area controllata; in tal modo quest'ultimo verifica e conferma le non conformità rilevate e si fa carico di risolverle e di attivare le conseguenti Azioni Correttive.

L'Audit per la norma ISO 9001 nel settore 28 prevede sia un audit sul cantiere che sia sugli aspetti relativi all'applicazione del sistema di gestione aziendale.

L'Audit per le norme ISO 14001 ed ISO 45001 prevedono sia un audit legislativo che sia sugli aspetti relativi all'applicazione del sistema di gestione aziendale.

Gli audit sono pianificati annualmente (almeno un ciclo di audit completo ogni anno) in sede di Riesame della direzione e tale registrazione viene effettuata sul "Piano annuale degli audit interni". Il documento viene aggiornato il giorno successivo alla data di audit interno.

Il "Piano annuale delle Audit Interne" è conservato in originale in archivio dedicato nella versione corrente a cura di RSG. I rapporti di audit sono custoditi dal RSG in archivio dedicato per almeno tre anni.

9.3 RIESAME DI DIREZIONE

Impresa Ceccaranelli Srl determina, raccoglie ed analizza tutti i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso. L'analisi dei dati in particolare fornisce informazioni relative a:

- conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- soddisfazione del cliente;
- efficacia del sistema di gestione, della pianificazione e delle azioni per affrontare rischi e opportunità;
- fornitori;
- caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti/servizi, compreso opportunità per azioni correttive.

RIESAME ISO 9001

DATI di INPUT

Il riesame di direzione deve essere pianificato e condotto prendendo in considerazione :

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione;
- le informazioni sulle prestazioni e sul l'efficacia del sistema di gestione, compresi gli andamenti relativi;
- alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
- alla misura in cui gli obiettivi sono stati raggiunti;
- alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
- alle non conformità e alle azioni correttive;
- ai risultati del monitoraggio e della misurazione;

- ai risultati di audit;
- alle prestazioni dei fornitori esterni;
- l'adeguatezza delle risorse;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità

Dati Di Output

Sono considerati elementi d'uscita del riesame:

- Decisioni verbalizzate relative al miglioramento dell'efficacia del sistema e dei suoi processi
- Decisioni verbalizzate relative al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del mercato
- Decisioni verbalizzate relative ai bisogni di risorse ed alla loro gestione
- Obiettivi aziendali periodici

RIESAME ISO 14001

Dati Di Input

Il riesame di direzione deve includere considerazioni su:

- lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami di direzione;
- i cambiamenti :
 - nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione;
 - nelle esigenze e aspettative delle parti interessate, comprendenti obblighi di conformità;
 - nei rispettivi aspetti ambientali significativi;
 - nei rischi e nelle opportunità;
- il grado di realizzazione degli obiettivi ambientali;
- le informazioni sulla prestazione ambientale dell'organizzazione, compresi gli andamenti relativi:
 - alle non conformità e alle azioni correttive;
 - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità;
 - ai risultati di audit;
- l'adeguatezza delle risorse;
- le comunicazioni pertinenti provenienti dalle parti interessate, compresi i reclami;
- le opportunità per il miglioramento continuo .

DATI di OUTPUT

Gli output del riesame di direzione devono comprendere:

- conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione ambientale;
- decisioni relative alle opportunità di miglioramento continuo;
- decisioni relative a ogni necessità di modifiche al sistema di gestione ambientale, comprese le risorse;
- azioni, se necessarie, qualora gli obiettivi ambientali non siano stati raggiunti;
- opportunità di migliorare l'integrazione del sistema di gestione ambientale con altri processi aziendali, se necessario;
- tutte le implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione.

Riesame ISO 45001

DATI di INPUT

Gli elementi di ingresso del riesame della direzione dovranno includere:

- Risultati degli audit interni e la valutazione della conformità con i requisiti cogenti applicabili e con altri requisiti che l'organizzazione abbia sottoscritto
- I risultati della partecipazione e consultazione
- Comunicazioni rilevanti provenienti da parti interessate esterne, inclusi gli eventuali reclami o segnalazioni
- Le prestazioni del sistema OH&S
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati in materia di OH&S
- Lo stato delle investigazioni sugli incidenti, incluse le relative azioni correttive e preventive
- Stato di avanzamento delle azioni scaturite dal precedente riesame della direzione
- Possibili cambiamenti da introdurre; includendo l'evoluzione dei requisiti legali e di altri requisiti relativi all'OH&S; e
- Raccomandazioni per il miglioramento

DATI di OUTPUT

- Prestazioni OH&S
- Politica ed obiettivi OH&S
- Risorse e Altri elementi del sistema di gestione OH&S
- Opportunità di miglioramento

Processi aziendali e loro descrizione

La Direzione elenca tutte le aree/processi su cui effettuare il riesame.

Per ogni processo individuato la Direzione dovrà stabilire, analizzare e registrare:

- Gestione
- Definizione di processo principale
- Contesto
- Rischi
- Parti interessate
- Attività

Gestione del processo

AD ed RSG sono le figure che in azienda hanno le competenze, le conoscenze organizzative, i requisiti, la responsabilità ed autorità per condurre il processo perseguendone gli obiettivi.

Processi Principali

I processi principali sono quelli che perseguono gli obiettivi strategici per l'azienda.

Analisi del Contesto

Per ogni processo la Direzione deve descrivere il contesto in cui opera e si svolgono le varie attività. La descrizione del contesto, che deve essere coerente con la politica e gli obiettivi stabiliti, dovrà essere riesaminata ad ogni riesame effettuato.

Analisi dei Rischi

La Direzione, unitamente alle funzioni che ritiene opportune, deve effettuare l'analisi dei rischi per ogni processo. Se l'indice di rischio (il prodotto di probabilità e gravità) supera il limite prestabilito, la Direzione pianifica appositamente

azione correttiva per l'eliminazione o gestione del rischio.
Se pianificata, la Direzione può collegare l'Azione Correttiva all'analisi del rischio.

Parti interessate

La Direzione registra e commenta, ove necessario, le parti interne o esterne, che sono interessate/influenzate direttamente o indirettamente ai/dai risultati del processo.

Conoscenze Organizzative

La Direzione registra e commenta, ove necessario, le fonti e le conoscenze necessarie per la gestione del processo, in modo particolare in caso di modifiche al sistema. Saranno anche registrate le eventuali esigenze di patrimonializzazione e salvaguardia delle conoscenze aziendali.

Realizzazione del riesame del sistema

La Direzione ha la responsabilità di attuare annualmente ed inoltre quando lo ritiene necessario, il riesame del sistema integrato che sarà composto dall'insieme delle discussioni effettuate in ogni processo. Le riunioni sono fissate dalla Direzione via posta elettronica, con almeno una settimana di anticipo, quando necessarie e possono riguardare una o più processi del sistema.

Tramite l'analisi dei documenti relativi agli elementi in ingresso del riesame ci si attendono azioni relative a:

- nuovi obiettivi aziendali per ogni sistema
- miglioramento del sistema e dei suoi processi
- miglioramento dei prodotti connessi ai requisiti del cliente
- necessità di risorse

La Direzione pilota la riunione approfondendo e commentando i processi.

Ogni nuovo commento, oltre alle note, può fare riferimento o essere collegato a:

- manager che lo gestisce
- reclamo/problema
- cliente
- fornitore
- articolo

Una volta salvati i dati la Direzione può integrare con ulteriori informazioni:

Gestione azioni correttive

La Direzione ha la responsabilità pianificare le azioni correttive necessarie al raggiungimento degli obiettivi ed a eliminare o ridurre i rischi di non raggiungerli. L'azione correttiva può essere aperta ex novo, oppure selezionata tra quelle già aperte. Se non è stata selezionata nessuna azione compaiono le seguenti icone:

Analisi dei Rischi

In funzione della configurazione effettuata la pagina del Riesame visualizzerà le seguenti sezioni: L'analisi del rischio singolo permette di registrare, descrivere e gestire un rischio che rimarrà registrato all'interno del riesame. L'analisi integrata dei rischi permette di correlare il riesame ad un numero illimitato di rischi che saranno gestiti secondo apposita procedura (e visualizzati nel riesame).

Definizione degli obiettivi e programmi

Nel definire gli obiettivi si devono prendere in esame i seguenti elementi:

- risultati aggiornati della valutazione degli aspetti aziendali
- gli indicatori delle prestazioni aziendali
- i documenti di Politica aziendale
- programmi di formazione ed esiti delle verifiche di apprendimento

- le esigenze presenti e future dell'organizzazione e dei mercati da essa serviti gli esiti
- il grado di soddisfazione delle parti interessate
- i risultati delle verifiche ispettive
- processi o prodotti i confronti con quanto di meglio esiste sul mercato (benchmarking)
- l'analisi dei concorrenti,
- le opportunità per il miglioramento le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi.

Gli obiettivi devono essere impostati secondo lo schema "SMART":

- S (specific) concreti, esenti da ambiguità;
- M (measurable) accompagnati da chiari criteri di misura volumi, indici operativi, specifiche di qualità, etc.);
- A (achievable) stimolanti ma realistici e raggiungibili;
- R (relevant) significativi in rapporto al ruolo e agli obiettivi di business dell'azienda;
- T (timed) accompagnati da una chiara indicazione dei tempi di completamento e, quando opportuno, anche delle scadenze dei passi intermedi.

Per ogni obiettivo sarà assegnata la responsabilità di gestione, controllo e compimento indicando quale sistema di gestione viene coinvolto (sicurezza, sicurezza per i lavoratori, qualità, ambiente)

Report Riesame

L'AD, il RSG ed i presenti, dovranno:

- approvare il piano dei lavori costituito dagli obiettivi e dai programmi di miglioramento;
- comunicare formalmente il piano a tutti i dipendenti ed, in particolare, alle funzioni che devono gestire gli obiettivi per la parte di propria competenza;
- verificare periodicamente lo stato di avanzamento dei programmi ed il raggiungimento degli obiettivi.

Il Responsabile per il raggiungimento dell'obiettivo deve:

- monitorare accuratamente il rispetto della tempistica e delle attività per il raggiungimento dell'obiettivo/traguardo a lui assegnato;
- completare/registrare l'avvenuta ultimazione dell'intervento oggetto del programma e raccogliere e allegare tutti i documenti di progetto e di avanzamento lavori.

La Direzione può stampare Il rapporto del riesame che è costituito da tutti i commenti di tutti i processi compresi in un determinato periodo.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

Impresa Ceccaranelli Srl determina le opportunità di miglioramento e attua azioni al fine di soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la sua soddisfazione attraverso:

- miglioramento dei prodotti e dei servizi
- correzione, prevenzione, riduzione degli effetti indesiderati

- miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione

10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate. Sono definiti i requisiti per:

- reagire alle non conformità (compresi i reclami del cliente e gli incidenti);
- affrontare le conseguenze
- individuare le cause delle non conformità e dell'incidente;
- indagare se si siano verificati incidenti simili o non conformità simili
- valutare, con la partecipazione dei lavoratori e il coinvolgimento di altre parti interessate pertinenti, la necessità di azioni correttive per eliminare le cause della radice dell'incidente e delle non conformità per assicurare che le non conformità non si ripetano;
- riesaminare le valutazioni esistenti dei rischi per quanto appropriato;
- determinare, effettuare registrare le azioni necessarie secondo la gerarchia delle misure di prevenzione e protezione ;
- esaminare l'efficacia delle azioni correttive effettuate;
- aggiornare se necessario i rischi e le opportunità determinate in pianificazione;
- modificare ove necessario il sistema di gestione.

Attivazione di AC

L'attivazione di Azioni Correttive avviene in varie circostanze e su iniziativa di diversi soggetti, compresa la Direzione Lavori; segue il riepilogo di tutti i casi.

Circostanze e tipi di AC	Responsabilità e modalità di attivazione
a) Azioni Correttive per Non conformità riscontrate sulle attività in fase di:	
Verifiche ispettive interne o esterne (di clienti o organismi di certificazione)	Sulla base del rapporto di verifica ispettiva emesso (da RSG, da DL, da altro organismo esterno) RSG attiva un'AC
Verifiche ispettive effettuate dall'Azienda presso fornitori o organizzazioni in outsourcing	Sulla base del rapporto di verifica ispettiva emesso (da RSG, da DL, da altro organismo esterno) RSG attiva un'AC
Segnalazioni di insoddisfazione esposti dalla DL o dal Cliente	Qualsiasi segnalazione di insoddisfazione ricevuta formalmente da DL va data in copia a RSG che la registra sull'apposito registro ed attiva un'AC
Riesame della Direzione	Le AC stabilite in riesami della Direzione sono registrate e attivata da RSG
b) Azioni Correttive per Non conformità gravi o ripetitive riscontrate sui prodotti:	
Manifestazione di una Non conformità di prodotto grave	L'AC è stabilita dall'Alta direzione/RSG a fronte di una NC di prodotto "grave" di cui occorre evitare la possibile ripetizione, perché può pregiudicare aspetti economici, tecnici o temporali molto importanti. Nel caso RSG attiva un'AC.
Manifestazione di Non conformità di prodotto ripetitive	RSG riesamina costantemente i registri delle NC di prodotto e ne riferisce all'Alta Direzione/RSG che può stabilire di attivare AC (analoga disposizione può venire da DL con apposita segnalazione). Nel caso RSG attiva un'AC.
Nell'avvio di nuove attività o nello sviluppo di attività già avviate ma che manifestino rischi di difetti che si vuole impedire che determinino non conformità	Analisi dei Rischi stabilita dall'Alta Direzione/RSG a fronte di attività di difficile esecuzione (in particolare per lavorazioni la cui Istruzione di lavoro non è ancora stata ben sperimentata). L'Analisi rischi può riguardare anche attività gestionali o di supporto (nuove procedure, nuove risorse umane, nuove

	tecnologie, ...). RSG si attiva per iniziare l'Analisi rischi.
--	---

Ogni azione correttiva; intrapresa per eliminare la causa delle non-conformità reali o potenziali dovrà essere idonea alla portata del problema e proporzionata al rischio della SSL.

Chiusura e riesame delle AC

Ogni Rapporto di AC viene "chiuso" quando viene approvato dall'Alta Direzione/RSG.

I rapporti di AC sono oggetto di riesame da parte della Direzione.

Documentazione ed archiviazione

Il "Registro delle azioni Correttive" è custodito dal RSG in edizione corrente.

I Rapporti di AC (e gli eventuali documenti forniti nella gestione delle AC) sono conservati insieme al Registro delle AC, che ne costituisce l'indice.

Detti documenti sono conservati per almeno tre anni.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Impresa Ceccaranelli Srl si impegna a migliorare in continuo l'efficacia del suo sistema di gestione, utilizzando la politica, gli obiettivi, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive e il riesame di direzione.

La presente procedura ha lo scopo di definire tutte le attività di monitoraggio, misurazione, analisi e di miglioramento che si rendono necessarie al fine di:

- dimostrare la conformità dei servizi erogati;
- assicurare la conformità del sistema di gestione;
- migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione.

Gestire il miglioramento

Al fine di pervenire ad un miglioramento significativo sia dei servizi offerti al cliente, che della tutela ambientale e della sicurezza, l'azienda tiene sotto controllo tutte quelle attività che dominate possono portare a dei benefici. In particolare il processo di miglioramento passa attraverso la gestione delle seguenti attività:

- Gestione dello sviluppo, della messa in atto del sistema di gestione e del miglioramento continuo della sua efficacia;
- Gestione del riesame del Sistema di Gestione;
- Gestione del monitoraggio e della misurazione dei processi e processi;
- Gestione della individuazione, della raccolta e dell'analisi dei dati
- Gestione dei reclami, delle non conformità ed azioni correttive
- Gestione delle verifiche ispettive interne
- Gestione del monitoraggio della soddisfazione del cliente

Il Vertice aziendale fornisce evidenza del proprio impegno nello sviluppo, nel sostegno e nel miglioramento continuativo del sistema di gestione integrato attraverso:

- la definizione e la diffusione a tutti i livelli aziendali della politica e degli obiettivi;
- la comunicazione ai vari livelli dell'organizzazione dell'importanza di soddisfare le esigenze del cliente e di rispettare i requisiti contrattuali, nonché quelli di natura legale e/o connessi con regolamentazioni specifiche per le lavorazioni;
- l'effettuazione di periodici riesami del sistema di gestione;

- l'assicurazione della disponibilità delle risorse necessarie.

Attenzione focalizzata al cliente

Il vertice aziendale ha istituito un adeguato sistema di gestione per:

- rilevare tutte le esigenze e le aspettative del cliente in merito ai servizi erogati;
- individuare tutti i requisiti di natura cogente relativi all'erogazione dei servizi;
- convertire tali esigenze in specifici requisiti per i servizi erogati;
- soddisfare nella misura maggiore possibile i Clienti.
- identificare e gestire tutti gli adempimenti ambientali e della sicurezza;
- identificare le aree e programmare azioni di miglioramento;

Politica

In particolare si effettua un'azione di controllo delle proprie attività, promuovendo azioni tese al miglioramento delle prestazioni aziendali ed al rispetto dei requisiti dei clienti.

La conformità alla politica è assicurata attraverso attività di "auditing" e di Riesame della Direzione.

La Politica viene decisa e formalizzata, da parte della Direzione, in un documento ufficiale "Politica "

Nella sua elaborazione o modifica, l'azienda assicura che la Politica:

- risulti appropriata alla missione e agli obiettivi aziendali;
- contenga esplicitamente l'impegno al rispetto dei requisiti del sistema di gestione ed al miglioramento continuativo;
- fornisca un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi.

Il personale aziendale è posto a conoscenza dei contenuti della Politica sia attraverso l'attività di informazione svolta dai responsabili che attraverso l'affissione del documento all'interno della sede dell'azienda.

La politica viene tradotta in obiettivi misurabili stabiliti annualmente in un documento denominato **Obiettivi del riesame**, definito ed approvato e, se del caso aggiornato, in sede di riesame del Sistema di Gestione dalla Direzione dell'azienda.

La Politica può essere oggetto di modifiche al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali ed è comunque oggetto di verifica nell'ambito del Riesame periodico della Direzione.

Obiettivi

La Direzione Generale definisce specifici obiettivi misurabili, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione tenendo conto:

- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività;
- dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine;
- dei contenuti della politica;
- delle esigenze di miglioramento continuativo;
- dei requisiti dei servizi a cui ottemperare.

Tali obiettivi, sono riportati sul documento **Obiettivi del riesame**" elaborato, salvo casi particolari, a seguito del Riesame del Sistema e distribuito a tutte le funzioni interessate.

Pianificazione del sistema di gestione

La Direzione si assicura, in fase di definizione degli obiettivi, che le funzioni aziendali interessate individuino e pianifichino accuratamente tutte le risorse necessarie per il loro perseguimento (risorse umane, mezzi, finanziarie). Tutte le modifiche apportate al sistema di gestione avvengono in maniera controllata e soprattutto garantendo continuamente l'integrità del sistema.

Responsabilità ed autorità

L'azienda è dotata di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del Sistema di Gestione. In merito a ciò si rimanda alla matrice delle competenze e all'organigramma aziendale.

In ciascun documento di sistema sono indicati i compiti e le responsabilità di ciascuna funzione coinvolta nel processo ivi descritto.

Alta direzione

Allo scopo di assicurare efficacemente l'applicazione del sistema di gestione mediante il quale perseguire gli obiettivi della politica, la direzione avrà l'autorità necessarie per:

- assicurare che i processi del sistema di gestione vengano attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al vertice aziendale sulle prestazioni del sistema di gestione, incluse tutte le esigenze per il miglioramento;
- promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente da parte dell'organizzazione all'interno di tutti i livelli aziendali;
- gestire il collegamento con l'esterno (con Enti, clienti, fornitori, organizzazioni partner per la gestione di determinati lavori) in materia di sistema di gestione.

Comunicazioni interne

L'azienda effettua la comunicazione all'interno dell'organizzazione attraverso:

- la corrispondenza ordinaria verso i diretti interessati;
- riunioni tra i soggetti destinatari delle informazioni;
- convocazioni e colloqui;
- rete aziendale;

Gestione del riesame del sistema di gestione

La direzione provvede, almeno una volta l'anno, ad effettuare riesami del Sistema di Gestione per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Tale riesame, eseguito attraverso una riunione a cui partecipano l'Alta Direzione e RSG e le funzioni tecniche, consiste in una valutazione approfondita delle esigenze di modifiche da apportare al sistema, alla politica e agli obiettivi, in riferimento alle mutate esigenze di conduzione aziendale inerenti a processi o servizi.

Gestione del monitoraggio e misurazione dei processi

L'azienda definirà ed adotterà dei metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi necessari per rispondere ai requisiti del cliente e per misurare le performance aziendali.

L'RSG predispone a tal proposito un quadro di indicatori/obiettivi che evidenziano le performance dei vari processi. Tali indicatori, sono verificati periodicamente in occasione del riesame della direzione.

Nel caso in cui i processi si dimostrino inefficaci vengono intraprese risoluzioni ed eventualmente azioni correttive per assicurare la conformità dei servizi.

Gestione del monitoraggio e misurazione dei servizi

L'azienda pianifica le attività di misurazione e monitoraggio delle caratteristiche dei servizi (durante il processo e finali), allo scopo di assicurarne la conformità ai requisiti specificati.

In particolare vengono effettuati monitoraggi e misurazioni in fase di erogazione dei servizi così come indicato nelle procedure specifiche relative ai processi di erogazione dei servizi alle quali si rimanda.

11 ELENCO DELLE REVISIONI:

Rev.	data	Attività
0	26.07.2015	Prima emissione
1	15.07.2018	Aggiornamento UNI EN ISO 9001
2	28.06.2018	Aggiornamento UNI EN ISO 14001
3	06.09.2019	Aggiornamento politica
4	23.11.2020	Aggiornamento UNI EN ISO 45001
5	20.10.2023	Aggiornamento periodico sistema e politica